



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE SISTEMAS

***DISERTACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN SISTEMAS Y COMPUTACIÓN***

TEMA:

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y
SERVICEDESK, ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO
A LA EMPRESA DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

AUTOR:

MIGUEL LUZURIAGA

DIRECTORA:

ING. BEATRIZ CAMPOS

QUITO – ECUADOR

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

EXTRACTO DE LA DISERTACIÓN DE GRADO

En la presente disertación de grado, se presentará una propuesta a la empresa Delltex Industrial S.A. del diseño de los procesos de Gestión de Incidencias y Service desk realizado mediante el estudio de las buenas prácticas de ITIL.

El capítulo 1 comprende al Marco Teórico en donde se presentan el objetivo general y los objetivos específicos, la metodología utilizada para realizar las encuestas y entrevistas y la metodología ITIL. La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, es una metodología conformada por un conjunto de procedimientos y buenas prácticas de desarrollo y gestión de servicios para proyectos y empresas, destinada a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información. Esta metodología se aplica para todo tipo de aéreas de las tecnologías de información.

ITIL recoge la gestión de los servicios TI como uno de sus apartados, habiéndose ampliado el conjunto de buenas prácticas a gestión de la seguridad de la información, gestión de niveles de servicio, perspectiva de negocio, gestión de activos software y gestión de aplicaciones. Estas buenas prácticas provienen de las mejores soluciones posibles que diversos expertos han puesto en marcha en sus organizaciones a la hora de entregar servicios TI.

El capítulo 2 está enfocado en presentar la situación actual de la empresa Delltex Industrial S.A., su historia, misión, visión, como están conformados los departamentos más sensibles de la empresa para de esta manera comprender su funcionamiento y las mejoras que se propondrán para conseguir los objetivos planteados.

El capítulo 3 contiene la propuesta de mejora de los procesos de gestión de incidencias y service desk, alineado a ITIL que de acuerdo a las entrevistas y coordinaciones realizadas con el Gerente General, Gerente Comercial y Jefe de Sistemas de Delltex Industrial se acordó tomar en cuenta al personal y departamentos actuales para realizar el diseño y presentación de cambios necesarios para implementar una correcta Gestión de Incidencias y Service desk, debido a que el presupuesto anual no estableció la creación de nuevos departamentos o la contratación de personal adicional, sin que esto afecte a la realización correcta de los nuevos procesos a entregarse en esta disertación.

El capítulo 4 corresponde a la implementación de la herramienta para la gestión de incidencias y service desk en Delltex Industrial. Durante la realización de esta disertación Delltex Industrial estaba en proceso de implantación del Sistema OpenOrange y la Gerencia General en conjunto con el Jefe de Sistemas llegaron a un acuerdo en la negociación realizada en el cual OpenOrange brindará todas las facilidades para incluir el diseño obtenido de esta disertación para que el módulo de CRM pueda ser parametrizado

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

de tal manera que pueda ser utilizado en la Gestión de incidencias y Service desk sin ningún costo adicional.

El módulo CRM de Open Orange permite diferenciarse seriamente y brindar un servicio superior a los clientes y prospectos sobretodo en el área Comercial ya que el seguimiento que se debe realizar a un prospecto para que se convierta en cliente debe ser realmente meticulosos y sobretodo serio, el cliente debe sentirse cómodo y con el respaldo suficiente.

Por último en el capítulo 5 se presentan las conclusiones y recomendaciones.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios que me permite vivir cada día, a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y a todo su personal docente y administrativo que con sus preceptos y enseñanzas me brindaron la educación necesaria para culminar mi vida estudiantil y ser un profesional en mi vida laboral.

A la Ingeniera Beatriz Campos que aceptó ser la directora de esta disertación de grado y con su valioso conocimiento y dirección he conseguido culminarla.

A Delltex Industrial S.A. y a su Gerente General el Ingeniero Patricio Acosta que permitió realizar esta disertación de grado.

A mi madre Susana, mi esposa María de Lourdes, a mis hermanos Susana y Esteban y a mis primos Mario Arcesio y Sebastián quienes con su empuje me impulsaron a terminar este episodio de mi vida.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

DEDICATORIA

Dedico esta disertación de grado especialmente a la memoria de mi padre el Teniente Coronel de Estado Mayor Piloto del Ejército Ecuatoriano, Marco Aurelio Luzuriaga Rodríguez, hombre noble, estricto y un caballero a carta cabal, quien lamentablemente falleció cuando yo tenía 14 años pero que con todas sus enseñanzas, ejemplo y amor supo sembrar en mí y en todos los que le conocimos los principios de respeto, honradez y superación que me ayudaron cada día a ser un hombre de bien, entregado a mi familia y que tiene como principal mandamiento “no hagas a nadie lo que no quieras que te hagan a ti”.

Dedico también ésta disertación de grado a mi madre Sandra Susana Bassante Naranjo, mujer luchadora y abnegada quien no dudo nunca en darnos a mis hermanos y a mí todo lo necesario para que crezcamos en un ambiente lleno de unión y amor, quién supo ser padre y madre en los momentos necesarios, quien no escatimó en esfuerzos para que siempre seamos felices y sigamos nuestros ideales.

Finalmente dedico esta disertación de grado a mi amada esposa María de Lourdes, a mis hijos Romina Margarita y Miguel Andrés, quienes son mi razón de ser, mi combustible para completar mis metas y con quienes vivimos cada día en un hogar cálido y en armonía, sabiendo que si nos encontramos con obstáculos y mientras más difíciles parezcan los superaremos de la mejor manera mientras estemos juntos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página.
1. CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.....	13
1.1. Objetivos.....	13
1.1.1. Objetivo General.....	13
1.1.2. Objetivos específicos.....	13
1.2. Metodología.....	14
1.2.1. Metodología para encuestas y entrevistas.....	14
1.2.2. Metodología ITIL.....	15
1.2.2.1. Estrategia del Servicio.....	17
1.2.2.2. Diseño del Servicio.....	17
1.2.2.3. Transición del Servicio.....	18
1.2.2.4. Operación del Servicio.....	18
1.2.2.5. Mejora continua del Servicio.....	19
1.2.3. Gestión de Incidencias.....	19
1.2.3.1. Objetivo de la Gestión de Incidencias.....	19
1.2.3.2. Valor para el negocio.....	20
1.2.3.3. Clasificación del incidente.....	20
1.2.3.4. Escalamiento.....	22
1.2.3.5. Flujo de trabajo.....	24
1.2.3.6. Proceso de la Gestión de Incidencia.....	25
1.2.3.7. Registro y Clasificación de la incidencia.....	25
1.2.3.8. Análisis, resolución y cierre de la incidencia.....	26
1.2.3.9. Control del Proceso de la Gestión de Incidencias.....	27
1.2.4. Service desk.....	28

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	Página.
1.2.4.1. Objetivo del Service desk.....	28
1.2.4.2. Funciones del Service desk.....	28
1.2.4.3. Estructura del Service desk.....	29
1.2.4.3.1. Service desk local.....	29
1.2.4.3.2. Service desk centralizado.....	30
1.2.4.3.3. Service desk virtual.....	31
1.2.4.4. Control del proceso del Service desk.....	32
2. CAPITULO 2: Situación actual de la empresa Delltex Industrial S.A.....	34
2.1. Historia.....	34
2.2. Misión.....	35
2.3. Visión.....	35
2.4. Productos.....	35
2.4.1. Estructura de la Cadena Productiva.....	36
2.5. Organigrama General.....	36
2.6. Situación actual del Departamento Comercial.....	37
2.6.1. Organigrama del Departamento Comercial.....	38
2.6.2. Gerente Comercial.....	38
2.6.3. Coordinador de mercadeo y ventas.....	39
2.6.4. Asistente de ventas.....	39
2.6.5. Vendedor.....	39
2.7. Situación actual del Departamento de Sistemas.....	39
2.7.1. Organigrama del Departamento de TI.....	40
2.7.2. Jefe de Sistemas.....	40
2.7.3. Administrador de Sistemas.....	40

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	Página.
2.7.4. Técnico de Hardware.....	41
2.8. Infraestructura Tecnológica.....	41
2.8.1. Hardware.....	41
2.8.2. Software.....	42
2.8.2.1. JD Edwards Enterprice One.....	42
2.8.2.2. SquareNet.....	43
2.8.2.3. OpenOrange.....	43
2.9. Situación actual de la Gestión de Incidencias en la atención al cliente.....	46
2.9.1. Problemas en la Gestión de Incidencias en la actualidad.....	46
2.10. Situación actual del Service desk.....	47
2.10.1. Problemas en el Service desk en la actualidad.....	47
3. CAPITULO 3: Propuesta de mejoras de los procesos de la gestión de incidencias y Service desk para su diseño en Delltex Industrial, alineado a ITIL.....	48
3.1. Propuestas de acuerdo a lo presentado por ITIL v.3 para la Gestión de Incidencias.....	48
3.1.1. Clasificación del incidente o evento.....	49
3.1.1.1. Incidente o evento de Hardware.....	49
3.1.1.2. Incidente o evento de Software.....	49
3.1.1.3. Prioridades.....	50
3.1.2. Escalamiento.....	51
3.1.2.1. Nivel 0.....	51
3.1.2.2. Nivel 1.....	51

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	Página.
3.1.2.3. Nivel 2.....	51
3.1.2.4. Nivel 3.....	52
3.1.2.5. Nivel 4.....	52
3.1.3. Roles a ser utilizados en la Gestión de Incidencias en Delltex Industrial.....	52
3.1.3.1. Usuario interno.....	53
3.1.3.2. Usuario externo.....	53
3.1.3.3. Gestor de incidencias (GI).....	53
3.1.3.4. Analista de la Gestión de Incidencias (AGI).....	54
3.1.3.5. Técnico de la Gestión de Incidencias (TGI).....	55
3.1.3.6. Supervisor de la Gestión de incidencias (SGI).....	55
3.1.4. Análisis de datos sobre incidentes en el área Comercial de Delltex Industrial.....	55
3.2. Propuestas de acuerdo a lo presentado por ITIL v.3 para el Service desk en Delltex Industrial.....	57
3.2.1. Roles a ser utilizados el Service desk en Delltex Industrial.....	57
3.2.1.1. Gestor de Service desk (GSD).....	57
3.2.1.2. Analista del Service desk (ASD).....	58
3.2.1.3. Técnico de Service desk (TSD).....	58
3.2.1.4. Supervisor del Service desk (SSD).....	58
3.2.2. Análisis de datos sobre incidentes en el Departamento de Sistemas de Delltex Industrial.....	59
3.3. Propuesta de procesos a ser considerados para Service desk.....	60
3.3.1. Soporte al usuario.....	60

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	Página.
3.3.1.1. Propuesta del flujo del proceso.....	60
3.3.1.2. Propuesta del flujograma del proceso.....	62
3.3.2. Direccionamiento de Servicios.....	64
3.3.2.1. Propuesta del flujo del proceso.....	64
3.3.2.2. Propuesta del flujograma del proceso.....	65
3.3.3. Control de cambios.....	65
3.3.3.1. Propuesta del flujo del proceso.....	66
3.3.3.2. Propuesta del flujograma del proceso.....	67
3.3.4. Propuesta del flujo de la Gestión de incidencias de acuerdo a la infraestructura de Delltex Industrial.....	68
3.3.4.1. Propuesta del flujograma de la Gestión de incidencias.....	69
4. CAPITULO 4: Implantación de la herramienta para Gestión de Incidencias y Service desk en Delltex Industrial.....	70
4.1. Módulo CRM de OpenOrange.....	70
4.2. Parametrización del módulo de CRM para la Gestión de incidencias.....	71
4.2.1. Tipo de etiqueta.....	71
4.2.2. Tipos de Caso.....	71
4.2.3. Clasificación.....	72
4.2.4. Prioridad.....	75
4.2.5. Cargo.....	77
4.2.6. Estado.....	78
4.2.7. Canal.....	80
4.2.8. Circuito.....	81
4.2.9. Casos.....	82

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	Página.
5. CAPITULO 5: Conclusiones y recomendaciones.....	84
5.1. Conclusiones.....	84
5.2. Recomendaciones.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86
GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS Y SIGLAS.....	88
ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura1. Ciclo de vida ITIL.....	16
Figura 2. Clasificación del Incidente.....	21
Figura 3. Diagrama de prioridades.....	22
Figura 4. Proceso de escalamiento.....	23
Figura 5. Flujo de trabajo de la Gestión de Incidencias.....	24
Figura 6. Proceso de la gestión de incidencia.....	25
Figura 7. Service desk local.....	30
Figura 8. Service desk virtual.....	31
Figura 9. Cadena Productiva en Delltex Industrial.....	36
Figura 10. Organigrama General de Delltex Industrial S.A.....	37
Figura 11. Organigrama del Departamento Comercial.....	38
Figura 12. Organigrama del Departamento de Sistemas.....	40
Figura 13. Módulos estándar del ERP Open Orange.....	45
Figura 14. Clasificación de Prioridades para Delltex Industrial.....	50
Figura 15. Escalamiento propuesto para Delltex industrial.....	52
Figura 16. Incidencias registradas en el Departamento Comercial en Delltex Industrial.....	56
Figura 17. Incidencias registradas en el Departamento Sistemas en Delltex Industrial.....	59
Figura 16. Flujograma de proceso de Soporte al Usuario – Parte 1.....	62
Figura 17. Flujograma de proceso de Soporte al Usuario – Parte 2.....	63
Figura 18. Flujograma de proceso de Direccionamiento del servicio.....	65
Figura 19. Flujograma de proceso de Control de Cambios.....	67
Figura 22. Flujograma de la Gestión de incidencias en Delltex Industrial.....	69
Figura 23. Tipo de Etiqueta en Open Orange.....	71
Figura 24. Tipo de Caso en Open Orange.....	72
Figura 25. Clasificación en CRM de Open Orange.....	73
Figura 26. Prioridad en CRM de Open Orange.....	76
Figura 27: Cargo en CRM de Open Orange.....	77

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	Página.
Figura 28: Estado en CRM de Open Orange.....	79
Figura 29. Canal en CRM de Open Orange.....	80
Figura 30. Circuito en CRM de Open Orange.....	81
Figura 31. Circuito / Árbol en CRM de Open Orange.....	82
Figura 32. Ingreso de Casos en CRM del Open Orange.....	83

CAPITULO I

Marco Teórico

1.1.Objetivos

1.1.1. Objetivo general

Diseñar los procesos de Gestión de Incidencias y Service Desk, aplicado a la empresa Delltex Industrial S.A, alineado a las buenas prácticas de ITIL¹ previo análisis de la situación actual de la empresa.

1.1.2. Objetivos específicos

- Entender y comprender las buenas prácticas de ITIL v.3 en procesos de Gestión de incidencias y Service desk.
- Efectuar el levantamiento de información del área comercial dedicada a la atención al cliente y del proceso de Service desk.
- Analizar los requerimientos del área comercial dedicada a la atención al cliente con respecto a la Gestión de incidencias y Service desk.
- Diseñar los procesos para la Gestión de incidencias en la atención al cliente y Service desk, alineado a las buenas prácticas de ITIL v.3 para la empresa Delltex Industrial S.A.

¹ ITIL - Information Technology Infrastructure Library

1.2. Metodología

1.2.1. Metodología para encuestas y entrevistas.

La entrevista es una de las vías más comunes para investigar la realidad social, nos permite recoger información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas: creencias y actitudes, opiniones, valores o conocimiento, que de otra manera no estarían al alcance del investigador.²

Previamente a la preparación de los ítems definitivos que formarán parte de nuestra entrevista, es necesario decidir tanto el formato de las preguntas como el modo de las respuestas. Estos aspectos van a depender de: los objetivos de la entrevista, la naturaleza del tema, el nivel de educación del informante o la clase de información que se puede esperar que tenga. En base a estos factores, el investigador decidirá si utilizar preguntas abiertas, cerradas o ambas. De forma general, el tipo de información que se pretenda obtener determinará la elección del modo de respuesta.³

El universo para la realización de las encuestas y entrevistas en Delltex Industrial S.A. es de 60 usuarios repartidos de la siguiente manera:

- Administrativos: 20
- Ventas: 12
- Administradores de Ventas: 3
- Producción: 16
- Bodegas: 9

² <https://metodologiapink.files.wordpress.com/2013/03/entrevista.pdf>

³ <https://metodologiapink.files.wordpress.com/2013/03/entrevista.pdf>

1.2.2. Metodología ITIL

Como sus siglas significan Information Technology Infrastructure Library, Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, es una metodología conformada por un conjunto de procedimientos y buenas prácticas de desarrollo y gestión de servicios para proyectos y empresas, destinada a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información (TI⁴). Esta metodología se aplica para todo tipo de áreas de las tecnologías de información.

ITIL nació en la década de 1980, a través de la Agencia Central de Telecomunicaciones y Computación del Gobierno Británico (Central Computer and Telecommunications Agency - CCTA⁵), que ideó y desarrolló una guía para que las oficinas del sector público británico fueran más eficientes en su trabajo y por tanto se redujeran los costes derivados de los recursos TI. Esta guía demostró ser útil para cualquier organización, pudiendo adaptarse según sus circunstancias y necesidades.⁶

ITIL recoge la gestión de los servicios TI como uno de sus apartados, habiéndose ampliado el conjunto de buenas prácticas a gestión de la seguridad de la información, gestión de niveles de servicio, perspectiva de negocio, gestión de activos software y gestión de aplicaciones. Estas buenas prácticas provienen de las mejores soluciones posibles que diversos expertos han puesto en marcha en sus organizaciones a la hora de entregar servicios TI.

ITIL comenzó a ser utilizada de manera común desde 1990 y desde esa fecha el crecimiento de la librería se situó en aproximadamente 30 publicaciones que hacían de su utilización un proceso complejo haciéndose necesaria una revisión que agrupase los libros según conjuntos estructurados en los procesos que estuvieran más íntimamente relacionados, enmarcando la gran cantidad de publicaciones existente en ocho volúmenes, denominándose desde entonces como ITIL v2.

⁴ TI – Tecnología de Información

⁵ CCTA - Central Computer and Telecommunications Agency

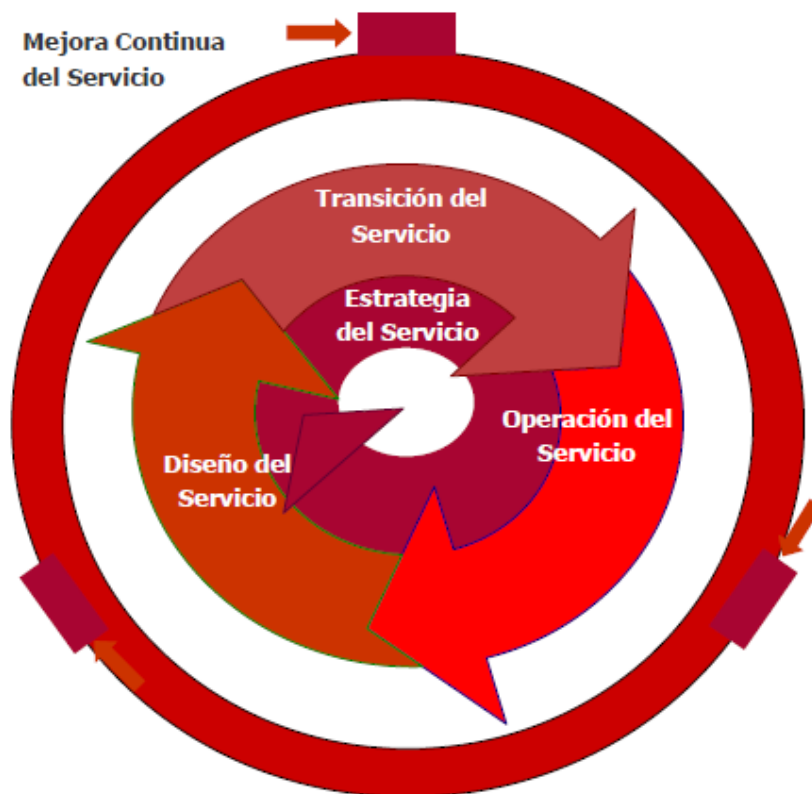
⁶ <http://www.biabile.es/wp-content/uploads/2014/ManualITIL.pdf>

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

La versión ITIL v3 fue lanzada en el año 2007, esta versión se ha realizado un agrupamiento de los principales elementos de ITIL en 5 volúmenes, que pueden encontrarse en la actualidad con los siguientes títulos:⁷

- Estrategia del Servicio.
- Diseño del Servicio.
- Transición del Servicio.
- Operación del Servicio.
- Mejora Continua del Servicio.

Figura1. Ciclo de vida ITIL



Fuente: ITILv3 Estrategia del Servicio itSMF España

⁷ <http://www.biabile.es/wp-content/uploads/2014/ManualITIL.pdf>

1.2.2.1. Estrategia del Servicio.

Se ocupa del diseño, desarrollo e implantación de la gestión de servicios de TI como activo estratégico para la organización.

El proceso de la estrategia de servicios comprende:

- Gestión de la cartera de servicios.
- Gestión financiera de TI.
- Gestión de la demanda.

1.2.2.2. Diseño del Servicio.

Se encarga del diseño y desarrollo de los servicios y de los correspondientes procesos necesarios para apoyar dichos servicios.

Entre los procesos del diseño de servicios figuran:

- Gestión del catálogo de servicios.
- Gestión de los niveles de servicio.
- Gestión de la disponibilidad.
- Gestión de la capacidad.
- Gestión de la continuidad de los servicios de TI
- Gestión de la seguridad de la información.
- Gestión de proveedores.

1.2.2.3. Transición del Servicio.

Se ocupa de la gestión y coordinación de los procesos, los sistemas y las funciones que se precisan para crear, comprobar e implantar servicios nuevos o modificados en las operaciones.

Entre los procesos de transición del servicio figuran:

- Planificación y soporte de la transición.
- Gestión del cambio.
- Gestión de la configuración y los activos del servicio.
- Gestión del lanzamiento y el despliegue.
- Validación y comprobación del servicio.
- Evaluación.
- Gestión del conocimiento.

1.2.2.4. Operación del Servicio.

Se ocupa de la coordinación, las actividades y los procesos necesarios para gestionar los servicios destinados a usuarios y clientes de empresas dentro de los niveles de servicio acordados.

Los procesos de las operaciones de servicio son los siguientes:

- Gestión de eventos.
- Cumplimiento de peticiones.
- Gestión de incidencias.
- Gestión de problemas.
- Gestión del acceso.

1.2.2.5. Mejora continua del Servicio.

Se ocupa de mejorar los servicios de forma constante para garantizar a las organizaciones que los servicios responden a las necesidades del negocio. La mejora continua trata sobre cómo mejorar el servicio, los procesos y las actividades de cada una de las fases del ciclo de vida.⁸

1.2.3. Gestión de Incidencias

1.2.3.1. Objetivo de la Gestión de Incidencias.

La Gestión de Incidentes tiene como principal objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible, no se preocupa de investigar y buscar las mínimas causas a un determinado incidente sino exclusivamente a restaurar el servicio lo más pronto posible, minimizando el impacto negativo en las operaciones del negocio, entre las incidencias se puede incluir fallos o consultas reportadas por los usuarios, el equipo del servicio o por alguna herramienta de monitorización de eventos.

Otro de los objetivos es el registrar y clasificar todas las incidencias.

Como objetivo adicional se tiene la asignación del personal encargado de restaurar el servicio según se define en el SLA⁹ (Acuerdo de Nivel de Servicio) correspondiente.

⁸ <https://articulosit.files.wordpress.com/2012/07/itil-v33.pdf>

⁹ SLA – Acuerdo de Nivel de Servicio

1.2.3.2. Valor para el negocio.

La capacidad de detectar y resolver incidencias resulta en una disminución de los tiempos de parada del negocio y una mayor disponibilidad de los servicios ofrecidos. Es necesario determinar un nivel de prioridad en caso que existan múltiples incidencias concurrentes, para esto se toma en cuenta los parámetros de Impacto que es determinar la importancia del incidente dependiendo de la afectación a los procesos del negocio y del número de usuarios afectados, el otro parámetro es la Urgencia que consiste en el tiempo máximo de demora que acepte el cliente para la resolución del incidente.

La capacidad de alinear las actividades de TI a las prioridades del negocio en tiempo real. La prioridad del incidente puede cambiar durante su ciclo de vida debido a que se pueden encontrar soluciones temporales que permitan demorar el cierre del incidente sin que se presenten repercusiones.

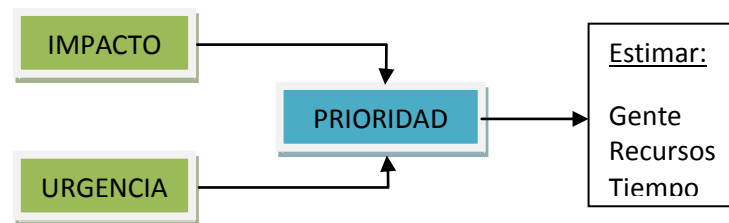
La capacidad de identificar potenciales mejoras de los servicios. Esto es posible debido a la cercanía que tiene con el negocio la gestión de incidencias y al conocimiento que tiene la gestión de incidencias de los servicios ofrecidos.

1.2.3.3. Clasificación del Incidente

Para poder determinar un nivel de prioridad cuando existan múltiples incidencias concurrentes es necesario asignar una prioridad para la resolución de las mismas.

Los parámetros en los que se basa el nivel de prioridad son:

Figura 2. Clasificación del Incidente



Autor: Miguel Luzuriaga

- **Impacto.-** El impacto determina la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta a los procesos del negocio y/o de la cantidad de usuarios afectados.
- **Urgencia.-** La urgencia dependerá del tiempo máximo de demora que esté de acuerdo el cliente para resolver el incidente y/o el nivel de servicio convenido en el SLA.

Se debe tomar en cuenta factores auxiliares tales como el tiempo esperado para solucionar la incidencia y los recursos necesarios, dependiendo de la prioridad se asignarán los recursos necesarios para solucionar el incidente.

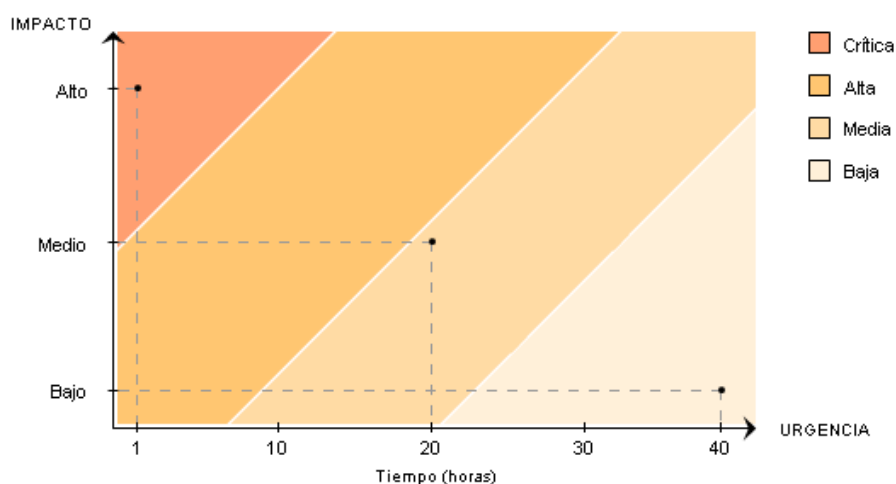
Es conveniente establecer un procedimiento para determinar la prioridad del incidente como por ejemplo se puede diferenciar entre las prioridades:

- Crítica.
- Alta.
- Media
- Baja.

La siguiente figura nos indica un posible diagrama de prioridades en función de la urgencia e impacto del incidente.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

Figura 3. Diagrama de prioridades



Autor: OSIATIS S.A. / ITIL®-Gestión de Servicios TI

1.2.3.4. Escalamiento

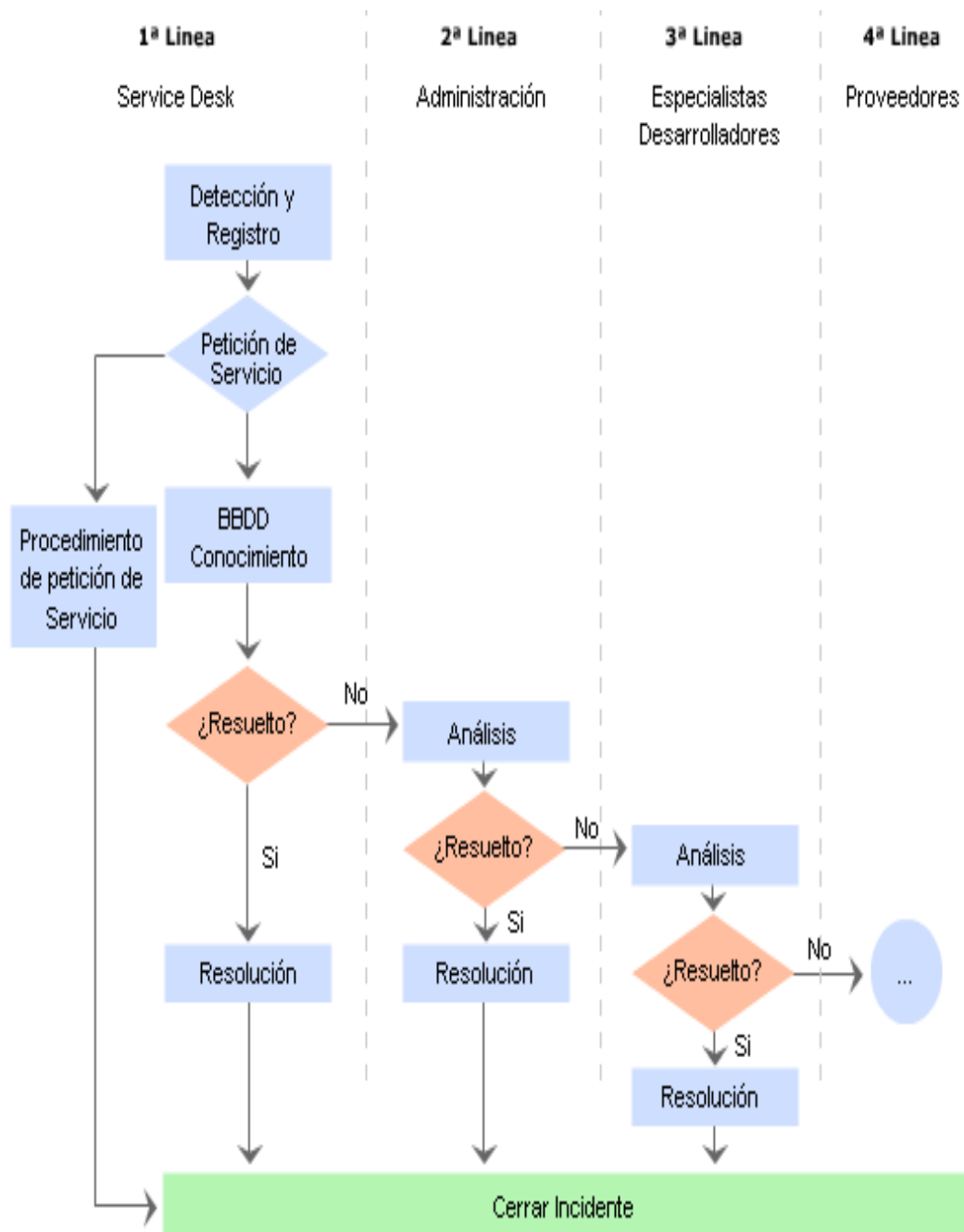
El escalamiento consiste en que si no se puede resolver en primera instancia un incidente se debe recurrir a un especialista o a algún superior que pueda tomar decisiones que se escapan de su responsabilidad.

Básicamente hay dos tipos diferentes de escalamiento:

- **Escalado funcional (horizontal):** Es cuando se requiere del apoyo de un especialista de un nivel más elevado para resolver el problema es decir una persona con mayores conocimientos en el tema.
- **Escalado jerárquico (vertical):** Es cuando se debe presentarse a un responsable que tenga una mayor autoridad para tomar decisiones que se escapan de las facultades asignadas a ese nivel.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

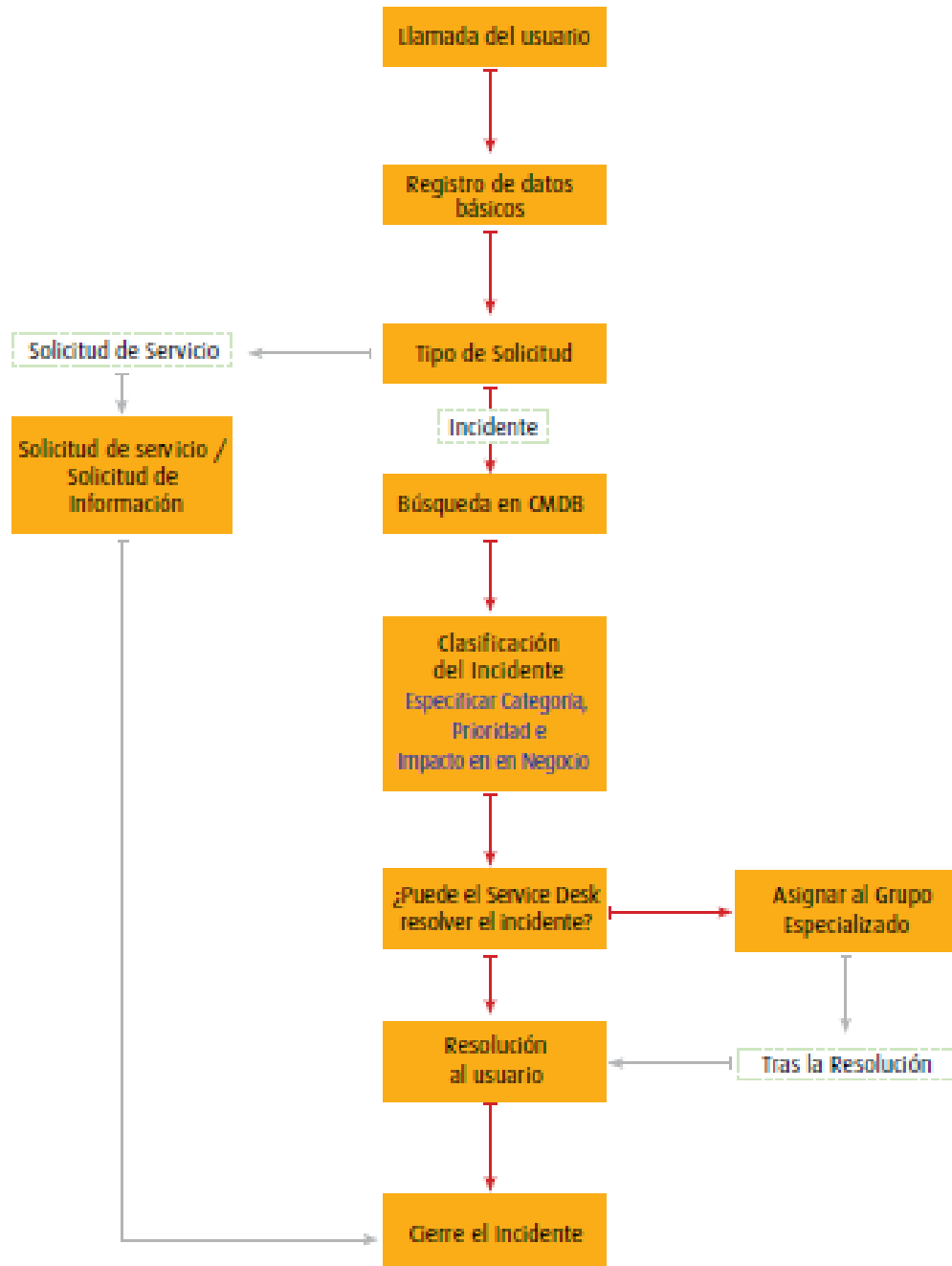
Figura 4. Proceso de escalamiento.



Autor: OSIATIS S.A. / ITIL®-Gestión de Servicios TI

1.2.3.5. Flujo de trabajo

Figura 5. Flujo de trabajo de la Gestión de Incidencias

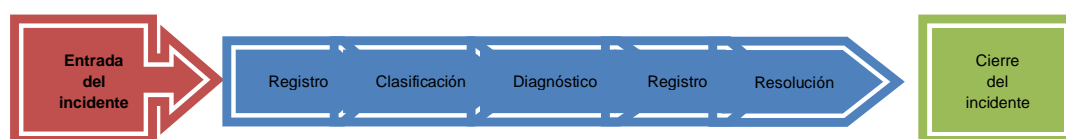


Fuente: ITIL Hero's Handbook

1.2.3.6. Proceso de la Gestión de Incidencia.

El proceso habitual de gestión de incidentes comienza con la detección y registro del incidente, para lo cual se debe dar cuenta que el incidente proviene desde el usuario.

Figura 6. Proceso de la gestión de incidencia



Autor: Miguel Luzuriaga

1.2.3.7. Registro y Clasificación de la incidencia.

La admisión y registro de la incidencia es el primer paso para una correcta gestión del mismo.

Las incidencias pueden provenir de diversos orígenes tales como usuarios, gestión de aplicaciones, Centro de Servicios o el soporte técnico, entre otros.

El proceso del registro debe realizarse inmediatamente ya que resulta más costoso hacerlo posteriormente y se corre el riesgo de que la aparición de nuevas incidencias demore indefinidamente el proceso.¹⁰

Se deberá comprobar que el incidente aún no ha sido registrado ya que es probable que más de un usuario notifique la misma incidencia y por lo tanto se tiene que evitar duplicaciones innecesarias.

Se tiene que asignar una referencia o número de caso único al incidente que lo identificará tanto en los procesos internos como en las comunicaciones con el cliente.

¹⁰ http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/gestion_de_incidentes/proceso_gestion_de_incidentes/registro_y_clasificacion_de_incidentes.php

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

El registro inicial debe ser ingresado en la base de datos asociada la información básica necesaria para el procesamiento del incidente como por ejemplo: hora, descripción del incidente, sistemas afectados, etc...

Se solicitará información de apoyo la misma que se incluirá para la resolución del incidente que puede ser solicitada al cliente a través de un formulario específico, o que pueda ser obtenida de la propia CMDB¹¹ (hardware interrelacionado), etc.

En los casos en que el incidente pueda afectar a otros usuarios estos deben ser notificados para que conozcan como esta incidencia puede afectar su flujo habitual de trabajo.¹²

Como siguiente paso se debe hacer la clasificación del incidente el mismo que tiene como objetivo principal el recopilar toda la información que pueda ser de utilizada para la resolución del mismo y se tiene que asignar una categoría dependiendo del tipo de incidente o del grupo de trabajo responsable de su resolución, se tiene que establecer el nivel de prioridad dependiendo del impacto y la urgencia para poder asignar recursos con el personal adecuado y responsable de su resolución y en este proceso también monitorear el estado y el tiempo de respuesta esperado.

1.2.3.8. Análisis, resolución y cierre de la incidencia.

Se procede a la investigación y diagnóstico en la que en primera instancia se examina el incidente con ayuda de una base de conocimientos para determinar si se puede identificar con alguna incidencia ya resuelta y aplicar el procedimiento asignado y en caso que el incidente se escape de las posibilidades del Centro de Servicios éste re direcciona el mismo a un nivel superior para su investigación por los expertos asignados.

¹¹ CMDB – Configuration Management Database.

¹² http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/gestion_de_incidentes/proceso_gestion_de_incidentes/registro_y_clasificacion_de_incidentes.php

Si estos expertos no están en la capacidad de resolver el incidente se seguirán los protocolos de escalamiento predeterminados y si la incidencia fuera frecuente y una solución definitiva al mismo no fuera encontrada, se deberá informar igualmente a la Gestión de Problemas para el estudio detallado de las causas inferiores u ocultas.

Una vez que el incidente sea resuelto, se confirma con el usuario la solución del mismo, se incorpora el proceso de resolución a la base de conocimiento y se procede al cierre del incidente.

1.2.3.9. Control del Proceso de la Gestión de Incidencias.

Elaborar informes de forma correcta que aporten información es esencial para la gestión de incidencias, entre la información se debe registrar el grado de satisfacción del cliente por el servicio prestado, conocer si se han evitado duplicidades en el proceso de gestión, disponer de información estadística.

Una correcta Gestión de Incidentes requiere de una infraestructura que facilite su correcta implementación, para esto se necesita lo siguiente:

- Un sistema que permita el registro de incidentes y relación con los clientes de forma automática.
- Una base de conocimiento en la cual se permita comparar nuevos incidentes con los ya registrados y resueltos. Con esto se evitará el escalamiento innecesario, se convierte el conocimiento de los técnicos en un activo duradero de la empresa y se pondría directamente a disposición del cliente una parte o la totalidad de estos datos para que pueda ser capaz de conocer cómo solucionar su problema sin tener la necesidad de reportar el incidente.

1.2.4. Service desk¹³

El Service desk es una parte muy importante ya que debe ser el único punto de contacto para los usuarios en el día a día del servicio lo que es llamado en ITIL como SPOC¹⁴ Single Point Of Contact.

1.2.4.1. Objetivo del Service desk.

El principal objetivo de un centro de servicios es ser el centro de operaciones de todos los procesos de soporte al servicio para de esta manera lograr la satisfacción del cliente y para esto hay que realizar un correcto registro, categorización y priorizar las incidencias abiertas por los clientes, realizando un primer diagnóstico y resolver las incidencias, las que no se puedan solucionar se las deberá escalar al personal adecuado. Siempre se tiene que monitorear la resolución de las incidencias manteniendo informados a los clientes del estado de las mismas logrando de esta manera medir el nivel de satisfacción de los clientes.

1.2.4.2. Funciones del Service desk.

Las funciones del Service desk son:

- Ser el punto de contacto entre los usuarios y el servicio.
- Contribuir con las soluciones temporales a los errores en colaboración con la gestión de problemas.
- Realizar el registro de las incidencias.
- Efectuar el correcto seguimiento de estas incidencias.

¹³ Service desk - Mesa de Servicio

¹⁴ SPOC – Single Point Of Contact.

- Efectuar las derivaciones necesarias para las peticiones de cambio solicitadas por los usuarios en colaboración con la gestión de cambios y realizar el debido monitoreo.
- Mantener actualizada la base de datos de configuraciones para poder ofrecer a los usuarios la información que necesiten.¹⁵

1.2.4.3. Estructura del Service desk.

1.2.4.3.1. Service desk local.

Entre los tipos de Service desk se tiene el Service desk local que es en donde existe un grupo de usuarios locales y un solo centro de servicio. Es beneficioso en negocios con necesidades locales, ya que permite atender las sedes donde se encuentran los centros de servicios.

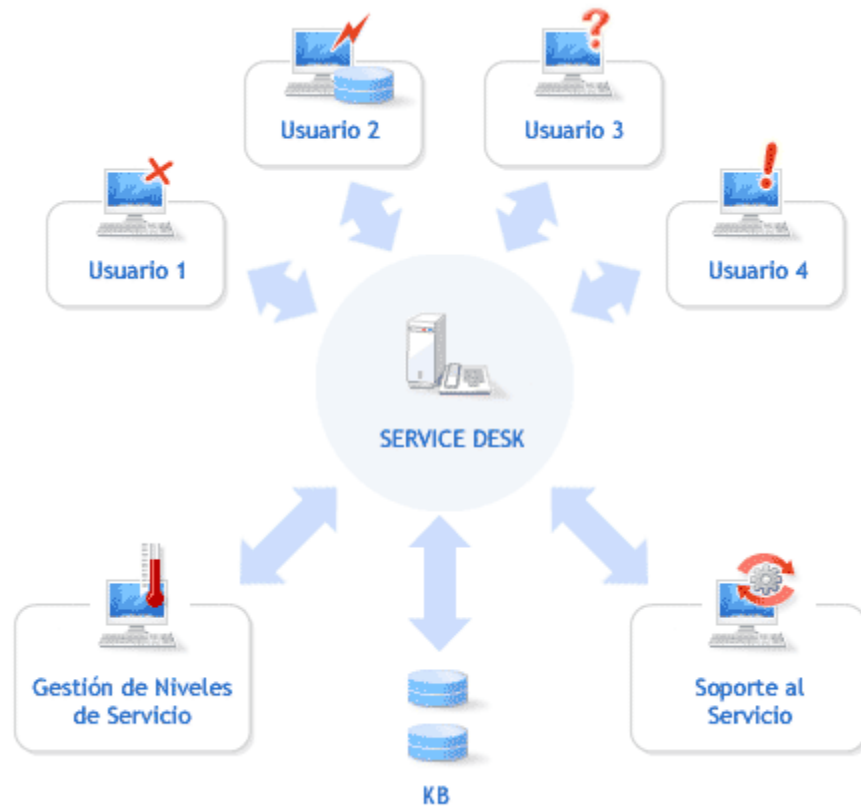
Mantener varios Service desk para cada localización geográfica tiene la ventaja de la optimización de tiempo en la resolución de incidencias, pero, tiene grandes desventajas las mismas que son:

- Poca optimización de los recursos.
- Mayores costos.
- Inferior gestión de incidencias.
- Dificultad de organización con el resto de procesos de gestión necesarios.
- Difícil monitorización.
- Disminución de entradas en la base de datos de gestión del conocimiento, por mayor dificultad de coordinación.

¹⁵ <http://www.biabile.es/wp-content/uploads/2014/ManualITIL.pdf>

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

Figura 7. Service desk local.



Autor: OSIATIS S.A. / ITIL®-Gestión de Servicios TI

1.2.4.3.2. Service desk centralizado.

El Service desk centralizado que es en el cual existen múltiples usuarios y un solo centro de servicio, centralizando todos los contactos. Es muy beneficioso para organizaciones con varias sedes, ya que tiene las siguientes ventajas:

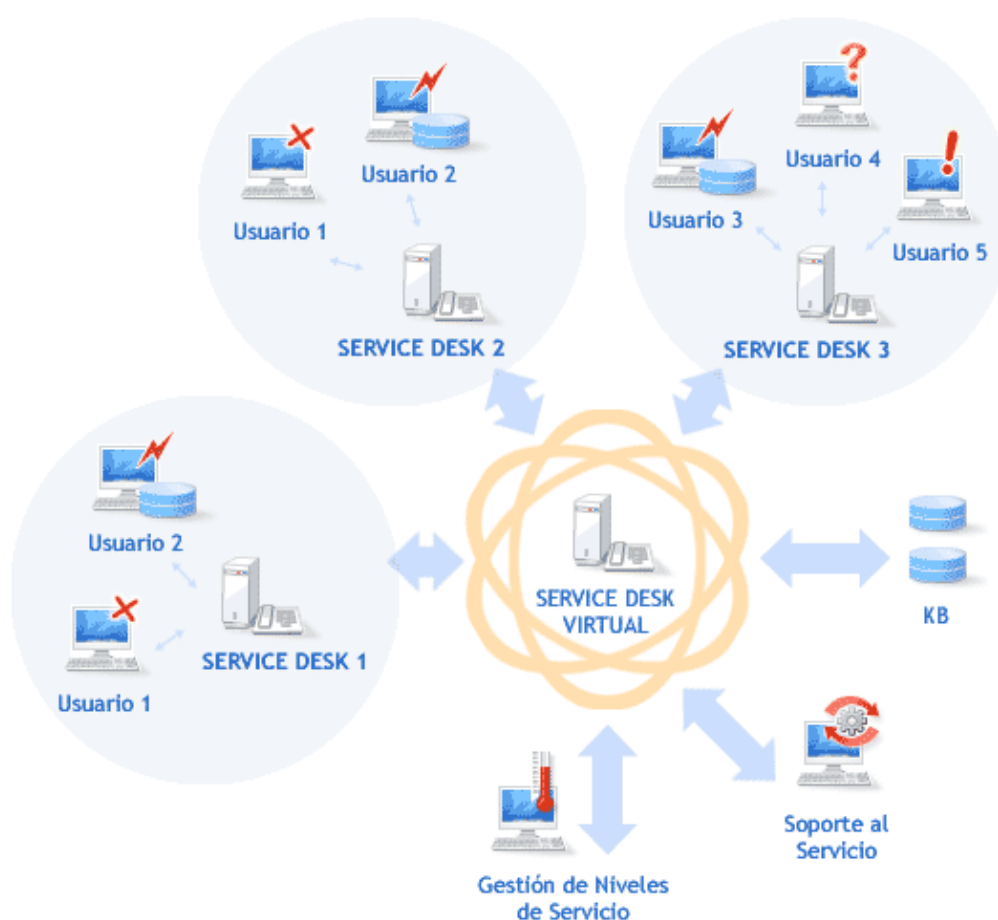
- Reducción de los costos.
- Mejor disponibilidad de los recursos.
- Mayor facilidad en la gestión de las incidencias y su monitorización.
- Mejor coordinación entre los procesos de gestión TI.

La principal desventaja se genera cuando se registra una incidencia o una petición de servicio que debe ser atendida físicamente.

1.2.4.3.3. Service desk virtual.

El Service desk virtual de servicios centralizados consiste en tener diferentes centros de servicio pero todos son contactados por un único medio que puede ser mediante la creación de un ticket desde una página web.

Figura 8. Service desk virtual.



Autor: OSIATIS S.A. / ITIL®-Gestión de Servicios TI

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

Se tiene que tomar en cuenta que la manera de contactar al Service desk debe ser sencilla para que los usuarios vean los beneficios de este y no busquen otro tipo de soporte, adicionalmente se debe indicar a los usuarios que no traten de contactar directamente a los especialistas sino que sean automáticamente remitidos al Service desk.

Las ventajas principales son:

- Reducción de los costos operacionales.
- Mejor optimización de los recursos.
- Incremento en la coordinación de los procesos.
- Única base de datos de conocimiento centralizada.
- Son posibles las gestiones en sitio.
- La calidad del servicio de atención al usuario es similar.

La desventaja está en la dificultad de su implantación debido a que se tienen diferentes escenarios y personas implicadas en multitud de lugares, así como también la necesidad de contar con un servicio siempre disponible y continuo.

1.2.4.4. Control del proceso del Service desk

La mejor medida de un Service desk es la satisfacción del cliente, aunque ésta, no sea responsabilidad exclusiva de éste.

Es muy importante establecer métricas bien definidas para medir el rendimiento del Service desk y la apreciación que los usuarios y clientes tienen de éste.

En los informes de control se deberán tomar en cuenta los siguientes puntos:

- El tiempo medio de respuesta a solicitudes realizadas por correo electrónico y teléfono.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

- El porcentaje de los incidentes que se cierran en la primera línea del soporte.
- La participación de las consultas contestadas en la primera instancia.
- El análisis estadístico del tiempo de resolución de incidentes el mismo que deberá estar organizado según su urgencia e impacto.
- Cumplir con los SLAs.
- La cantidad de llamadas gestionadas por cada uno de los miembros del Service desk.

Otra importante tarea de control es supervisar el grado de satisfacción del cliente. Esto se puede conseguir mediante el uso de encuestas que permitan evaluar la percepción del cliente respecto a los servicios prestados.

Se puede optar por cerrar cada incidente o consulta con una serie de preguntas que permitan registrar la opinión del cliente respecto a la atención recibida, su satisfacción respecto a la solución ofrecida, etc. Toda esta información debe ser recopilada y analizada periódicamente para mejorar la calidad del servicio.

CAPITULO 2

Situación actual de la empresa Delltex Industrial S.A.

2.1. Historia.¹⁶

Delltex Industrial S.A. inicia su actividad industrial en 1963, con el propósito de cubrir las necesidades del mercado de Hilados Acrílicos del Ecuador. Gracias a su filosofía de calidad y permanente mejoramiento, en poco tiempo logra posicionarse como una de las compañías textiles más importantes del país en el rango de fibra larga.

Ya en la década de los 70, la empresa amplía sus líneas de producción incursionando con éxito en la fabricación de telas planas, tejidos de punto y cobijas cardadas. Simultáneamente a su crecimiento Delltex renueva permanentemente su tecnología, desarrolla nuevos productos y busca mercados más allá de las fronteras del Ecuador.

Desde 1998 Delltex Industrial es la única compañía Sudamericana en fabricar de modo vertical y completo Mantas estampadas de pelo alto (Raschel), constituyéndose a partir de entonces en un líder indiscutible en los mercados local y global.

Con sus modernas instalaciones e infraestructura, con permanente desarrollo de su gente, el constante compromiso con sus clientes y el respeto incondicional al medio ambiente, Delltex Industrial S.A encara el siglo 21 con el reto de mantener siempre su tradición de Calidad y Fuerza en cada fibra.

¹⁶ http://www.grupodelltex.com/index.php?option=com_content&view=article&id=45&Itemid=27&lang=es

2.2. Misión.¹⁷

Anticipar las necesidades y expectativas de los clientes mediante la provisión de productos textiles que les generen valor a ellos, a nuestros colaboradores, a los accionistas y a la sociedad.

2.3. Visión.¹⁸

Delltex Industrial S.A será reconocida como una empresa textil Ecuatoriana caracterizada por el cumplimiento y entrega oportuna de productos innovadores, de calidad, utilizando tecnología de punta, con personal especializado y procesos mejorados.

2.4. Productos.

Delltex Industrial S.A. es una empresa textil que realiza la fabricación de hilo de uno o varios cabos desde la fibra que puede ser acrílica, poliéster, algodón o lana que es comprada en el exterior al no existir la producción de esta en el país y que es utilizada como materia prima, el mismo hilo se utiliza para la venta o en la elaboración de cobijas y telas pasando por todos los procesos de producción en los que se incluye a breves rasgos: hilado, telar, tintorería, estampación, confección y acabado, los productos producidos son:

- Cobijas de tela circular y de pelo alto en distintas medidas ya sean estampadas o tinturadas.
- Hilados acrílicos y mezclas para la industria de tejido rectilíneo para la venta en crudo o tinturado.

¹⁷ Presentación Institucional de Delltex Industrial S.A.

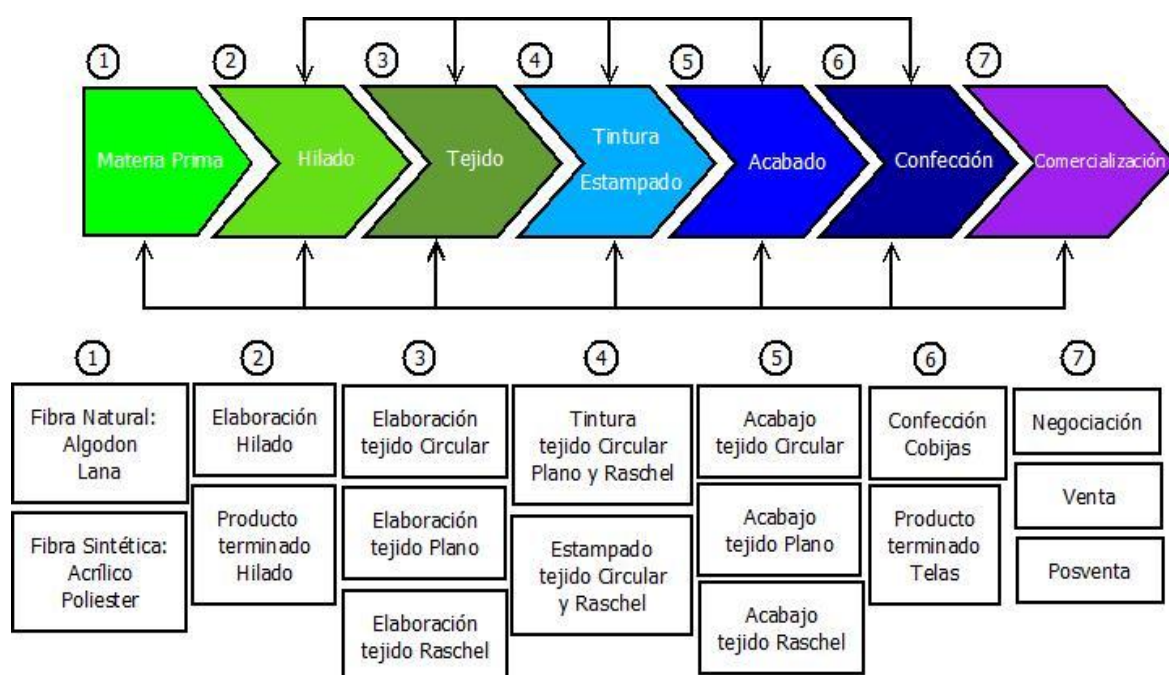
¹⁸ Presentación Institucional Delltex industrial S.A.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

- Casimires y telas para uniformes o trajes típicos de la serranía ecuatoriana.

2.4.1. Estructura de la Cadena Productiva.

Figura 9. Cadena Productiva en Delltex Industrial



Autor: Miguel Luzuriaga

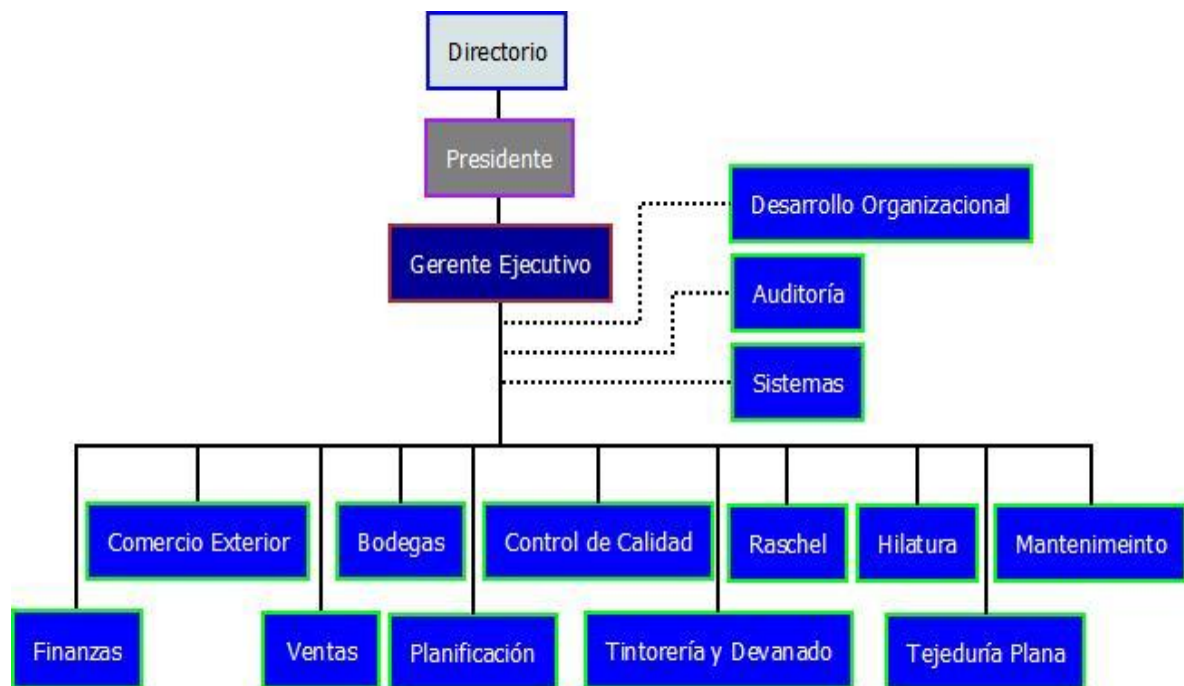
2.5. Organigrama General.

El organigrama a continuación presentado fue entregado por el Departamento de Desarrollo Organizacional y consta de todas las Jefaturas de la empresa Delltex Industrial S.A.

Los Departamentos más sensibles para la Gestión de Incidencias y Service desk en Delltex Industrial son el Departamento Comercial y el Departamento de Sistemas, los mismos que serán expuestos en los puntos siguientes.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

Figura 10. Organigrama General de Delltex Industrial S.A.



Autor: Departamento de Desarrollo Organizacional Delltex Industrial S.A.

2.6. Situación actual del Departamento Comercial.

El Departamento Comercial está liderado por el Gerente Comercial quien está bajo las órdenes del Gerente Ejecutivo, el Departamento Comercial está conformado por:

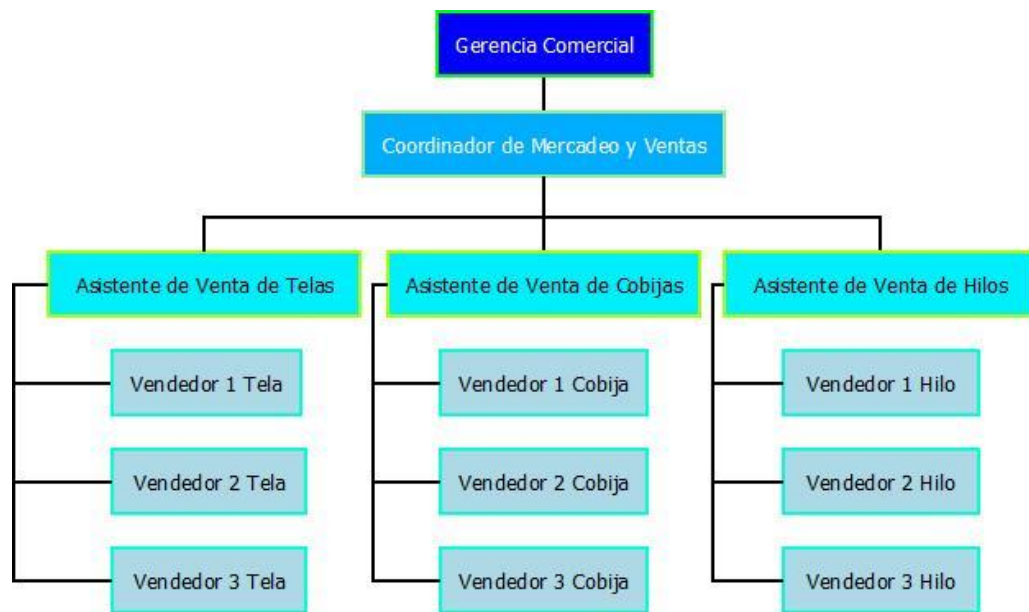
- Un Gerente Comercial.
- Un Coordinador de Mercadeo y Ventas.
- Un Asistente de Ventas de la línea Hilos.
- Un Asistente de Ventas de la línea Telas.
- Un Asistente de Ventas de la línea Cobijas.
- Tres vendedores de la línea Hilos.
- Tres vendedores de la línea Telas.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

- Tres vendedores de la línea Cobijas.

2.6.1. Organigrama del Departamento Comercial.

Figura 11. Organigrama del Departamento Comercial.



Autor: Departamento de Desarrollo Organizacional Delltex Industrial S.A.

2.6.2. Gerente Comercial.

Responsable del departamento de Ventas y Marketing con la adecuada administración del personal de ventas enfocado a la obtención de nuevos clientes y conservar los clientes mediante una negociación que permita cumplir con las metas del departamento utilizando las herramientas tecnológicas necesarias para conseguirlo tanto a nivel local como internacional.

2.6.3. Coordinador de Mercadeo y ventas.

Es el responsable de apoyar a las ventas mediante la ejecución de estrategias claras y efectivas de marketing y ventas para incrementar la participación del mercado dentro y fuera del país satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Establecer sistemas de retroalimentación (sistemas de información para la gerencia) para ayudar a determinar los cambios necesarios para optimizar los procesos de mercadeo y generación de productos medios y terminales.

2.6.7. Asistente de Ventas.

Responsable de coordinar, organizar, coordinar la logística de los pedidos para despachar a clientes que son atendidos por los vendedores. Atender a los clientes vía telefónica.

2.6.8. Vendedor.

El vendedor es el responsable de cumplir los presupuestos de ventas para la zona, producto y clientes, comercializando los productos que produce la empresa con el objetivo de captar y retener al cliente.

2.7. Situación actual del Departamento de Sistemas.

El Departamento de Sistemas está liderado por el Jefe de Sistemas quien está bajo las órdenes directas del Gerente Ejecutivo, el Departamento de Sistemas está conformado por:

- Un Jefe de Sistemas.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

- Un Administrador de Sistemas.
- Un Técnico de Hardware.

2.7.1. Organigrama del Departamento de TI.

Figura 12. Organigrama General de Delltex Industrial S.A.



Autor: Departamento de Desarrollo Organizacional Delltex Industrial S.A.

2.7.2. Jefe de Sistemas

El Jefe de Sistemas en Delltex Industrial es el responsable de administrar, controlar, supervisar el correcto funcionamiento del Departamento de sistemas incluyendo la arquitectura e infraestructura tecnológica de la empresa, es el encargado de buscar nuevas formas de innovar con la tecnología y realizar proyectos de mejora continua en la empresa.

2.7.3. Administrador de Sistemas.

Responsable de administrar, apoyar, solucionar, crear, modificar, todo lo concerniente a la Base de Datos y Software que utilizan los diferentes usuarios de la empresa utilizando las herramientas de tecnología de la información para conseguir los objetivos empresariales.

2.7.4. Técnico Hardware.

El Técnico Hardware es el responsable de realizar mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, instalación y configuración inicial de software para usuarios e instalación y corrección de puntos de red LAN¹⁹ e inalámbrica.

2.8. Infraestructura Tecnológica.

Delltex Industrial S.A. cuenta con una infraestructura de Software²⁰ y Hardware²¹ que contempla todo el manejo de los equipos tecnológicos y su correcto licenciamiento y actualización para de esta manera solventar las exigencias diarias generadas para cumplir con las metas de la empresa.

2.8.1. Hardware.

Entre el Hardware principal se tiene:

- 54 Computadores con sistema operativo Microsoft Windows 7.
- 1 Computador con sistema operativo Microsoft Windows 8.
- 9 Computadores con sistema operativo Microsoft Windows XP.
- 2 Computadores Apple iMac con sistema operativo OS X Yosemite.
- 3 Servidores IBM, uno con sistema operativo AIX y dos con Sistema Operativo Microsoft Windows 2008 Server.
- 1 Servidor HP Proliant DL380 con sistema operativo Debian 7.

¹⁹ LAN – Local Area Network

²⁰ Software – Aplicaciones informáticas.

²¹ Hardware - Partes físicas de un sistema informático.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

- 1 Servidor HP Proliant ML110 con sistema operativo Microsoft Windows 2002 Server.

2.8.2. Software.

A continuación se enlista el Software principal que se utiliza en Delltex Industrial para el manejo administrativo contable, producción y Recursos Humanos:

- JD Edwards Enterprise One de Oracle.
- Squarenet.
- OpenOrange.

2.8.2.1. JD Edwards Enterprise One.

JD Edwards es uno de los Sistemas más conocidos a nivel mundial por su prestigio y también porque fue adquirido por ORACLE que maneja una de las mejores Bases de Datos.

Desde el 1ro de enero del 2015 este ERP²² fue reemplazado puesto que se lo utilizó durante 10 años y no se obtuvo un resultado favorable debido a la mala parametrización del módulo de producción que ocasionó que varios procesos se los llevara en hojas de Excel fuera del sistema, actualmente se encuentra en funcionamiento solo para consultas y se lo tiene que tener activo para cumplir con el SRI²³ que obliga a las empresas a tener activo el ERP hasta 7 años luego de su reemplazo.

²² ERP - Enterprise Resource Planning - Sistema de Planificación de Recursos Empresariales.

²³ SRI – Servicio de Rentas Internas.

2.8.2.2.SquareNet.

SquareNet es un software ecuatoriano especializado en el correcto manejo y administración de los Departamentos de Recursos Humanos o Desarrollo Organizacional de una empresa, contiene actualizaciones periódicas de acuerdo a los cambios solicitados por el Ministerio de Relaciones Laborales lo que garantiza la presentación adecuada y oportuna de las declaraciones a las entidades gubernamentales.

Cuenta además, con una gran variedad de herramientas visuales, como: una navegación en los datos más intuitiva, graficación de datos, exportación directa a Excel, envío de mail, perfiles de usuario, auditoria y completo control sobre todas sus operaciones, lo que hará de su trabajo diario mucho más fácil y rápido de realizar.

Los módulos de Squarenet que están licenciados en Delltex Industrial son:

- Nómina.
- Control de Asistencia.
- Recursos Humanos.
- Control de visitas.

2.8.2.3.OpenOrange.

OpenOrange es de procedencia argentina, no es un ERP que se adquiere por completo, no se tienen costos de entrada ni licenciamiento anual, la modalidad es más como un arrendamiento en que con el abono mensual se accede a todos los módulos, aplicaciones y servicio de soporte técnico.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

OpenOrange combina la multiplicidad de posibilidades que tiene un ERP con un CRM²⁴ dinámico, un completo e-commerce²⁵, funcionalidades web²⁶ y 30 módulos distintos, todo en un único paquete. El sistema ofrece una trazabilidad integral en la totalidad de sus aplicaciones y posibilita que todos los usuarios compartan información actualizada de manera instantánea.

OpenOrange tiene el compromiso de mejorar constantemente, innovando y manteniéndose actualizado con los avances de la tecnología. El producto se distribuye internacionalmente y cuenta con alrededor de 3 versiones por año. Este número se incrementa cuando se habla de la versión local, llegando a las 6 versiones por año. Es por eso que OpenOrange está permanentemente Actualizado.

La principal ventaja del sistema OpenOrange es que consta con un módulo de producción textil que contempla los procesos de transformación de los inputs como ingresos a los procesos de fibras, hilados, crudo, teñidos y estampados y los outputs como egresos productos hilados, crudos, teñidos, estampados y prendas que son complejos pero con OpenOrange se los hace rutinarios.

OpenOrange se implementó y entró en vivo desde el 1ro de enero del 2015, se inició con el manejo de los módulos estándar ya que como se explico anteriormente, al realizar el pago mensual se tiene acceso a todos los módulos existentes.

Los módulos estándar del ERP OpenOrange son: Contabilidad, Órdenes de Venta, Órdenes de Compra, Finanzas, Stock, Ventas, Compras, Precios y descuentos, Administración del Sistema, Opciones del Sistema, Producción textil, CRM.

²⁴ CRM – Customer Relationship Management - Administración basada en la relación con los clientes.

²⁵ E-commerce – Comercio electrónico

²⁶ Web – red – término utilizado para la navegación en internet.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

Figura 13. Módulos estándar del ERP Open Orange

	<p>Contabilidad Balance, EERR, Cash-Flow, Control Presupuestario. EOAF. Estadísticas matriciales por centro de costo y otros criterios, mediante etiquetas. Posibilidad de creación de múltiples informes a nivel usuario con Drill-Down.</p>		<p>Finanzas Acuerdos de precios y múltiples listas de precios. Manejo de fondos, cheques propios y de 3ros, depósitos bancarios, cuentas corrientes bancarias. Multimonedas, tipos de cambio. Cálculo de interés x sistemas Alemán, Francés, Americano.</p>
	<p>Ordenes de Venta Cotizaciones de servicio, Prefacturación con detalle o consolidado, por cliente, por servicio, vinculación automática con 'facturación' y 'stock'.</p>		<p>Ordenes de Compra Cotizaciones solicitadas a proveedores, Pedido de compra de productos o servicios, vinculación automática con 'mód. compras' y 'mód. stock', Maestro de ítems asociados a cada proveedor, vinculado con nuestro listado de Productos y Servicios, permitiendo el uso de factores de conversión automáticos entre las unidades del proveedor y las nuestras. Términos de entrega y formas de entrega.</p>
	<p>Stock Multidépósito, manejo de distintas unidades y factores de conversión. Marca, color, envase, clasificación, tamaño de lote, proveedor habitual. Mínimo y máximo stock por ítem, con fórmulas de cálculo. Productos compuestos (combos). Código del ítem del proveedor asociado al código de nuestro producto.</p>		<p>Ventas Maestro de clientes. Cuentas corrientes con clientes, facturación de productos y servicios. Recibos de cobranza. Informes estadísticos con gráficos asociados. Factura Electrónica.</p>
	<p>Precios y Descuentos Acuerdos de precios, Listas de precio, descuentos, fórmulas de precio específicas para cada cliente, canal o medio de pago.</p>		<p>Compras Maestro de Proveedores. Cuentas corrientes con proveedores de productos y servicios. Ordenes de pago.</p>
	<p>CRM Seguimiento de posibles clientes. Mails, Intranet y Extranet, Chat, Agenda, Actividades, Calendario. Ver Módulo CRM.</p>		<p>Administración del Sistema Grupos de acceso con exhaustivo nivel de detalle. Backup completo de todos los datos del Sistema. Documentos de impresión adaptables a preimpresos existentes. Maestro de usuarios. Rutinas de exportación e importación de datos. Configuración WEB y configuración PBX.</p>
	<p>Opciones de Sistema En este módulo encontramos todas las tablas secundarias de apoyo a las tablas principales, y se centraliza aquí la parametrización inicial del Sistema. Formas de pago, términos de pago, rangos de numeración de las transacciones. Etiquetas, tipos y control de etiquetas.</p>		

Fuente: <http://www.openorange.com/site/Framework/Standard/>

2.9. Situación actual de la Gestión de Incidencias en la atención al cliente.

Delltex Industrial no tiene establecido un procedimiento formal para la gestión de incidencias, cada usuario o cliente realiza solicitudes de solución de incidencias de la siguiente manera:

- Vía telefónica: Mediante llamadas a la Central telefónica de la empresa, llamando directamente a las extensiones del personal adecuado o llamando a los teléfonos celulares del personal.
- Vía correo electrónico: Mediante el envío de correo electrónico al personal adecuado con copia al personal involucrado.
- Presencialmente: Realizando la visita a la oficina o puesto de trabajo del personal adecuado o solicitando reuniones con el personal involucrado para buscar soluciones a las incidencias reportadas.

En ninguno de los casos se tiene clara la forma en la que se deben registrar las incidencias y en la mayoría de ocasiones no queda un documento del incidente ni de la solución que se dio al mismo.

2.9.1. Problemas de la Gestión de incidencias en la actualidad.

- Los clientes realizan sus quejas directamente a los vendedores sin que ellos den una solución valedera que beneficie a los intereses tanto del cliente como de la empresa debido a la falta de conocimiento.
- Los Administradores de Ventas confunden sus funciones y cuando reciben una queja dejan de hacer su trabajo y lo intentan solucionar en la mayoría de casos, no escalan el problema al personal con mejor conocimiento.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

- Cuando un cliente no está satisfecho con la solución que le dieron vuelve a llamar reportando el mismo problema con otro usuario generando una duplicación del caso y malentendidos internos.
- No hay un registro de los problemas ni de las soluciones que se le entregó al cliente haciendo imposible generar estadísticas reales del manejo de incidentes o satisfacción de los clientes.

2.10. Situación actual del Service desk.

En Delltex Industrial no se tiene establecido un Service desk, actualmente el personal de la empresa de cualquier área que tiene problemas busca ayuda directamente con el personal del Departamento de Sistemas de acuerdo a su afinidad o dependiendo de las soluciones que ayudaron anteriormente a solucionar sus inquietudes.

2.10.1. Problemas del Service desk en la actualidad.

- La carga de trabajo no está balanceada debido a que los usuarios al tener un problema se dirigen hacia el empleado del Departamento de Sistemas que ya le ayudó anteriormente.
- No queda un registro del soporte brindado, esto hace que no se puedan sacar estadísticas de tiempos de respuesta y de satisfacción del cliente interno.
- Dependiendo del volumen de los problemas el soporte se puede volver desordenado y los usuarios tienden a ponerse impacientes sin encontrar una pronta solución a un problema que al final puede ser sencillo.
- Cuando un empleado del Departamento de Sistemas debe ir a dar soporte en sitio no lo registra o informa, esto hace muy difícil que lo ubiquen si se lo necesita para solucionar un problema que ya ha solucionado con anterioridad.

CAPITULO 3

Propuesta de mejoras de los procesos de la gestión de incidencias y Service desk para su diseño en Delltex Industrial, alineando a ITIL.

De acuerdo a las entrevistas y coordinaciones realizadas con el Gerente General, Gerente Comercial y Jefe de Sistemas de Delltex Industrial se acordó tomar en cuenta al personal y departamentos actuales para realizar el diseño y presentación de cambios necesarios para implementar una correcta Gestión de Incidencias y Service desk, debido a que el presupuesto anual no estableció la creación de nuevos departamentos o la contratación de personal adicional, sin que esto afecte a la realización correcta de los nuevos procesos a entregarse en esta disertación

De esta manera se tomarán en cuenta los cargos actuales del personal de cada departamento para que sean responsables de las funciones pertinentes.

3.1. Propuestas de acuerdo a lo presentado por ITIL v.3 para la Gestión de Incidencias.

Delltex Industrial cuenta con 300 empleados de los cuales 60 serán catalogados como usuarios internos ya que tienen hardware asignado o Software que utilizan para realizar su trabajo con eficiencia y podrían presentar un evento o incidencia que impidan la normal actividad de sus funciones diarias afectando a los resultados y metas establecidos por la Gerencia General, el resto de empleados son operarios que por el momento no serán tomados en cuenta para la presentación, registro e inicio del proceso de la gestión de incidencias.

3.1.1. Clasificación del incidente o evento.

Para realizar la clasificación se tomó en cuenta los diferentes tipos de eventos e incidencias que suceden en el día a día en la empresa tomando en cuenta que un incidente puede ser un evento pero un evento nunca puede ser un incidente de acuerdo a dificultad o demora en la solución que se dé a cada uno.

3.1.1.1. Incidente o evento de Hardware.

Comprende a aquellos eventos o incidentes reportados que tienen injerencia en el Hardware utilizado en la empresa o que son utilizados para su trabajo diario, se registraran las siguientes sub categorías:

- Computadores.
- Impresoras y lectoras.
- Red.
- Comunicaciones.
- Otros.

3.1.1.2. Incidente o evento de Software.

Comprende a aquellos eventos o incidentes reportados que tienen injerencia en el Software utilizado en la empresa o que son utilizados para su trabajo diario, se registraran las siguientes sub categorías:

- Sistema de Nómina SquareNet.
- Sistema ERP Open Orange.
- Sistema Operativo de los computadores.

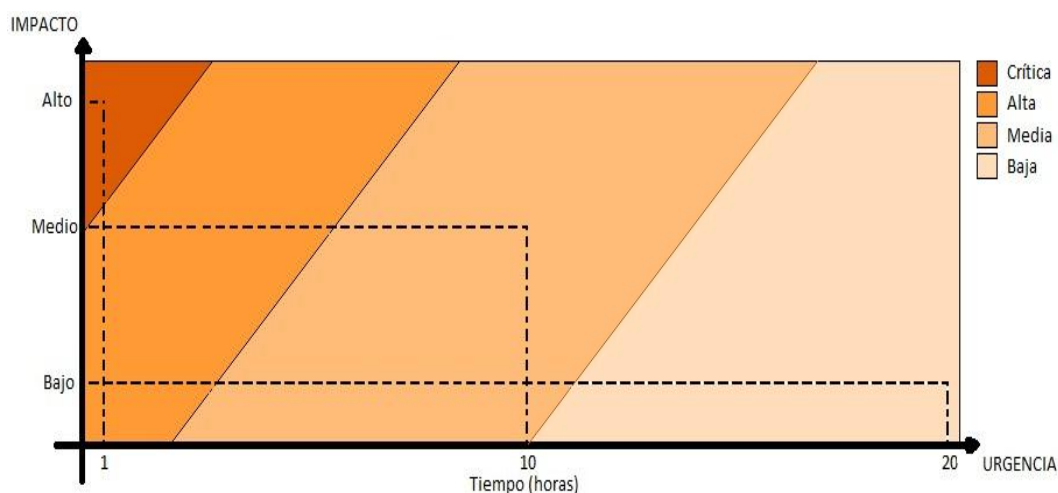
- Sistema JD Edwards.
- Otros.

3.1.1.3. Prioridades.

De acuerdo al impacto y urgencia del incidente o evento se estableció la siguiente clasificación de la prioridad:

- **Crítica:** Si la afectación al desenvolvimiento del trabajo del empleado y el funcionamiento de la empresa no puede esperar más de 1 hora.
- **Alta:** Si la afectación al desenvolvimiento del trabajo del empleado y el funcionamiento de la empresa puede esperar entre 1 hora y 4 horas.
- **Media:** Si la afectación al desenvolvimiento del trabajo del empleado y el funcionamiento de la empresa puede esperar entre 4 horas y 8 horas.
- **Baja:** Si la afectación al desenvolvimiento del trabajo del empleado y el funcionamiento de la empresa puede esperar de 8 horas a 20 horas o más, dando un tope de 72 horas.

Figura 14. Clasificación de Prioridades para Delltex Industrial



Autor: Miguel Luzuriaga

3.1.2. Escalamiento.

Para el escalamiento se tomaron en cuenta cuatro niveles establecidos por conocimiento y capacidad de respuesta a los eventos e incidencias que se puedan reportar y que están en forma jerárquica.

3.1.2.1. Nivel 0.

En este nivel se encuentra el rol de gestor de incidencia y el gestor del Service desk, aquí se registrarán los casos y dependiendo si el evento o incidencia es real se procederá a asignarlo al Nivel 1 caso contrario se cerrará el caso.

3.1.2.2. Nivel 1.

En este nivel se encuentran los Analistas de la gestión de incidencias y el Analista de Service desk, los mismos que son los encargados de dar el soporte adecuado al cliente interno o externo tratando de solucionar el caso reportado de acuerdo a sus conocimientos y la consulta en la Base de datos del conocimiento de acuerdo a su nivel, si no lo pueden solucionar deberán asignar el caso al Nivel 2.

3.1.2.3. Nivel 2.

Los encargados de dar el soporte en este nivel es el Gestor técnico de la Gestión de incidencias y el Gestor técnico del Service desk, en el caso que no puedan solucionar el caso aplicando sus conocimientos o verificando en la Base de Datos del conocimiento de acuerdo a su nivel, se deberá asignarlo al Nivel 3.

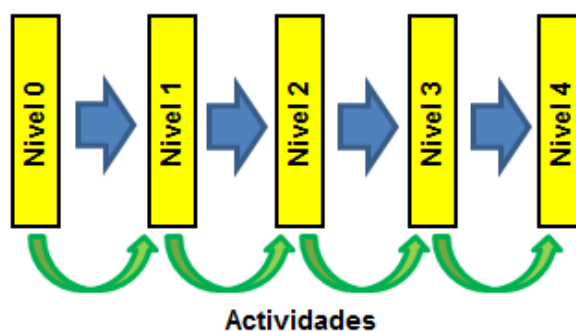
3.1.2.4. Nivel 3.

En este nivel se tiene a los Supervisores de la Gestión de Incidencias y al Supervisor del Service desk, los mismos que son los empelados expertos de cada área que deberán dar el soporte necesario para solucionar el caso reportado, si no es posible la solución en este nivel se asignará el caso al siguiente nivel.

3.1.2.5. Nivel 4.

En este nivel se encuentra el soporte externo de los diferentes proveedores dependiendo de la clasificación del incidente, si se ha llegado a este nivel se deberá enviar el caso con toda la información recopilada necesaria para tener una solución en el menor tiempo posible.

Figura 15. Escalamiento propuesto para Delltex Industrial



Autor: Miguel Luzuriaga

3.1.3. Roles a ser utilizados en la Gestión de Incidencias en Delltex Industrial.

A continuación se explicarán los roles que se propone para el correcto funcionamiento de la Gestión de incidencias, en algunos casos un mismo usuario

será el responsable de la realización de varios roles de acuerdo a las limitaciones expresadas por la empresa para la contratación de nuevos empleados pero que no afectarán al correcto flujo de los procesos.

3.1.3.1. Usuario interno.

El usuario interno es cualquier empleado de la empresa que tenga acceso a cualquier software o hardware del que se pueda efectuar un evento o incidencia que afecte a su desenvolvimiento normal.

La función principal del usuario interno es la de reportar la incidencia o evento al Gestor de incidencias ya sea vía telefónica, por correo o presencialmente.

3.1.3.2. Usuario externo.

El usuario externo es cualquier persona que no trabaje en la empresa pero que tenga una relación comercial con la misma, en este rol están considerados los clientes, prospectos y proveedores.

La función principal del usuario externo es la de reportar la incidencia al Gestor de incidencias ya sea vía telefónica, por correo o presencialmente en la empresa directamente en el puesto de atención del Gestor de incidencias. La atención que se le dé al usuario externo cuando sea un cliente deberá cumplir con los estándares pre establecidos por la empresa tomando en cuenta que “el cliente siempre tiene la razón” y buscando en todo momento su satisfacción.

3.1.3.3. Gestor de incidencias (GI).

El Gestor de incidencias es el empleado asignado para que realice la apertura del incidente o evento reportado por el usuario externo o interno.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

En Delltex Industrial el Gestor de incidencias se propone que sea la Recepcionista que se encuentra físicamente en la entrada de las oficinas administrativas, las funciones del Gestor de incidencias son:

- Iniciar el proceso de Gestión de incidencias.
- Asignar un número de caso para la incidencia o evento al nivel 1 del proceso de la Gestión de incidencias.
- Clasificar la incidencia o evento.
- Registrar la incidencia o evento reportada por el usuario interno o externo, tomando en cuenta que los datos iniciales registrados son los más importantes, deberá ingresar los siguientes datos: Nombre, departamento, fecha y hora, clasificación del caso, detalle del incidente o evento reportado por el cliente.
- Si el caso no es real deberá cerrar el ticket y registrarlo.

3.1.3.4. Analista de la Gestión de Incidencias (AGI).

El analista de gestión de incidencias se encuentra en el primer nivel de soporte al usuario interno o externo y tienen el conocimiento básico necesario para resolver los casos, entre los Analistas de Gestión de incidencias se tiene:

- AGI de venta de Cobijas -> Asistente de Venta de Cobijas.
- AGI de venta de Hilos -> Asistente de Venta de Hilos.
- AGI de venta de Telas -> Asistente de Venta de Telas.

3.1.3.5. Técnico de la Gestión de Incidencias (TGI).

El técnico de la Gestión de incidencias es el empleado que tiene un gran conocimiento sobre los productos y procesos que se necesitan para su elaboración, este rol será asignado al Coordinador de Mercadeo y Ventas.

3.1.3.6. Supervisor de la Gestión de incidencias (SGI).

Los Supervisores de la Gestión de incidencias son los expertos de cada área de la empresa y que son los responsables de dar la solución a los casos que tengan la complejidad necesaria para su intervención, en el caso de Delltex se tiene los siguientes Supervisores de incidencias:

- SGI de Tintorería -> Jefe de Planta de Tintorería.
- SGI de Hilatura -> Jefe de Planta de Hilatura.
- SGI de Estampación -> Jefe de Planta de Estampación.
- SGI de Confección -> Jefe de Planta de Confección.
- SGI de Telares Planos -> Jefe de Planta de Telares Planos.
- SGI de Telares Raschel y Circulares -> Jefe de Planta de Telares Raschel y Circulares.
- SGI Comercial -> Gerente Comercial.

3.1.4. Análisis de datos sobre incidentes en el área Comercial de Delltex Industrial.

Como se ha venido mencionando en varias oportunidades, el registro de las incidencias ha sido muy básico o nulo, durante los últimos 3 meses se han

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

ingresado las incidencias para poder realizar el análisis respectivo, a continuación la presentación de los datos.

Figura 16. Incidencias registradas en el Departamento Comercial en Delltex Industrial

	Gerente Comercial	Asistente de Ventas de Cobijas	Asistente de Ventas de Hilos	Asistente de Ventas de Telas	Total
Entrega tardía del producto		48	8	13	69
Devolución del producto		8	0	3	11
Problemas en la facturación		28	11	15	54
Problemas en factura electrónica		108	36	60	204
Mala Atención de Vendedor	8				8
Total	8	192	55	91	346

Autor: Miguel Luzuriaga

Desde enero del 2015 Delltex Industrial inició el uso del Sistema Open Orange el cual cuenta con facturación electrónica, de acuerdo a lo estipulado en el Servicio de Rentas Internas se debe entregar al cliente la factura electrónica ya sea esta enviada por correo electrónico en el formato xml²⁷ y pdf²⁸, o entregársela impresa pero los primeros meses existieron problemas con los correos del cliente y los clientes tuvieron problemas al poder recibirlas en sus buzones, esto provocó algunos incidentes los que fueron reportados a los asistentes de ventas los mismos que verificaron y cambiaron los correos en la información del cliente para que puedan recibir sus facturas sin inconvenientes, adicionalmente realizaron el re envío de los documentos electrónicos.

Las incidencias ingresadas fueron 346 de las cuales el mayor porcentaje las reportaron al Asistente de ventas de cobijas, luego siguen las reportadas al Asistente de ventas de telas, posteriormente al Asistente de ventas de hilos y por último al gerente comercial.

²⁷ Xml - eXtensible Markup Language - lenguaje de marcas extensible

²⁸ Pdf - Portable Document Format - formato de documento portátil

3.2. Propuestas de acuerdo a lo presentado por ITIL v.3 para el Service desk en Delltex Industrial.

Delltex Industrial debe establecer un proceso de Service desk centralizado para gestionar los eventos e incidencias.

Conociendo que la función principal es gestionar la relación con los clientes internos manteniéndoles puntualmente informados de todos aquellos procesos que les competa correspondientes a TI, es primordial que todos los clientes internos sientan que se les está dando una atención personalizada y rápida que permita solucionar sus incidentes o eventos en el menor tiempo posible, en el caso de Delltex todo ha sido llevado hasta el momento muy superficialmente, se requiere que se complemente el Departamento de Sistemas con el Service desk y para lograrlo se tiene las mejores prácticas de ITIL v3.

3.2.1. Roles a ser utilizados el Service desk en Delltex Industrial.

Los roles que se proponen para ser utilizados en el Service desk son los expresados por ITIL v3 y se propone sean asignados a los empleados y cargos que actualmente se encuentran activos en Delltex Industrial.

3.2.1.1. Gestor de Service desk (GSD²⁹).

El Gestor de Service desk en Delltex Industrial se encargará de iniciar el proceso del Service desk direccionando el ticket al Analista de Service desk respectivo de acuerdo al tipo de incidencia o evento.

El personal de Delltex Industrial que utilizará este rol es la Recepción y la función principal es asignar al Nivel 1 de soporte el caso con ticket abierto.

²⁹ GSD – Gestor de Service desk

3.2.1.2. Analista del Service desk (ASD³⁰).

El Analista de Service desk se encuentra en el Nivel 1 del proceso de la Gestión de incidencias, el mismo que con su conocimiento deberá dar el primer soporte a los usuarios e investigar en la Base de Datos de conocimientos en su nivel la información necesaria para solucionar los eventos o incidencias asignados, de no poder solucionarlos deberá escalar el mismo al nivel superior.

ASD -> Técnico Hardware.

3.2.1.3. Técnico de Service desk (TSD³¹).

El Técnico de Service desk se encuentra en el Nivel 2 del proceso de la Gestión de incidencias y se encarga de resolver los incidentes que no pudieron ser resueltos por el Nivel 1 y deberá ocupar sus conocimientos para solucionarlos, también revisará en la Base de Datos del conocimiento la información necesaria aplicada a su nivel para solventar los respectivos casos, si un pudo concluir con el incidente deberá escalar el caso al Nivel 3.

TSD -> Administrador de Sistemas.

3.2.1.4. Supervisor del Servise desk (SSD³²).

El supervisor del Service desk es el empleado que representa al Service desk ante la Gerencia General, es el experto del área de TI que se encargará de solucionar las incidencias que no pudieron ser resueltas en el Nivel 2 ya que se encuentra en el Nivel 3.

SSD -> Jefe de Sistemas.

Las funciones del Supervisor de Service desk son:

³⁰ ASD - Analista del Service desk

³¹ TSD - Técnico de Service desk

³² SSD - Supervisor del Servise desk

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

- Gestionar los recursos del Service desk.
- Capacitar al personal del Service desk.
- Generar de reportes para Gerencia General.
- Escalar los casos que no pudiera solucionar al Nivel 4.

3.2.2. Análisis de datos sobre incidentes en el Departamento de Sistemas de Delltex Industrial.

De igual manera que en el Departamento Comercial en el Departamento de Sistemas no se estaba realizando el correcto registro de las incidencias reportadas debido a que no hay un Service desk ni un Help desk las llamadas entraban directamente a los integrantes del departamento más por afinidad con los usuarios que por el direccionamiento adecuado.

En los últimos tres meses se ha realizado el registro de los incidentes que ingresan al Departamento de Sistemas, debido a la implantación del nuevo ERP Open Orange las incidencias han aumentado pero con el paso del tiempo y la capacitación pertinente complementada a los procesos de ITIL v3 y a una Base de datos de conocimiento en la que se puede verificar las soluciones correspondientes se pretende que esta cifra vaya disminuyendo.

Figura 17. Incidencias registradas en el Departamento Sistemas en Delltex Industrial

	Jefe de Sistemas	Técnico Hardware	Administrador de Sistemas	Total
Hardware	25	123	2	150
Squarenet	5		8	13
JD Edwards	2		5	7
Open Orange	386	143	124	653
Total	418	266	139	823

Autor: Miguel Luzuriaga

Como se puede observar se recibieron 823 incidencias de las cuales el mayor número están reportadas al Jefe de Sistemas, siguiéndolo el Técnico Hardware y por último el Administrador de Sistemas.

3.3. Propuesta de procesos a ser considerados para Service desk.

3.3.1. Soporte al usuario.

El soporte se lo realizará cada vez que un usuario registre una incidencia o evento, se lo iniciará en el help desk el mismo que recibirá la incidencia o evento mediante el envío de un correo, llamada telefónica o cuando el usuario se acerque al módulo de atención del help desk.

3.3.1.1. Propuesta del flujo del proceso.

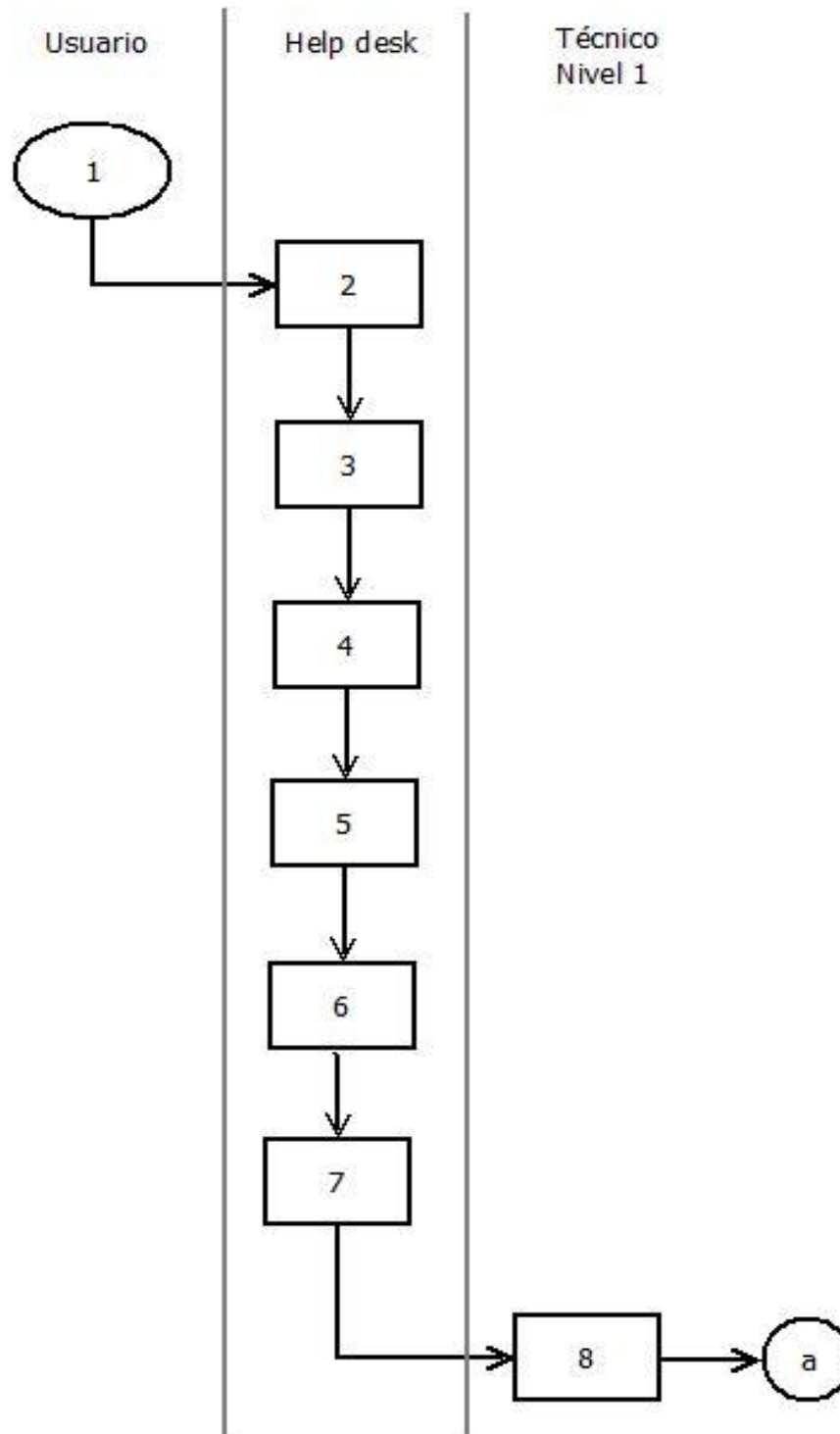
1. El usuario genera la llamada, correo o se acercará al módulo del usuario del Help desk.
2. El usuario del Help desk abre el correo, contesta la llamada o atiende al usuario.
3. El usuario explica lo sucedido al usuario del Help desk.
4. Se registran los detalles.
5. Se clasifica en incidente o evento.
6. Se abre un ticket.
7. Se asigna un ticket.
8. Se atiende el ticket en el primer nivel.
9. Se verifica en la base de conocimiento.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

- 10.** Si no se encuentra la solución se procede a registrarlo para que sea atendido por el segundo nivel caso contrario se efectúa la solución y se cierra el ticket.
- 11.** Si no se solucionó se atiende el ticket en el segundo nivel.
- 12.** Se verifica en la base de conocimiento.
- 13.** Si no se encuentra la solución se procede a registrarlo para que sea atendido por el soporte externo caso contrario se efectúa la solución y se cierra el ticket.
- 14.** Si no se solucionó se procede a enviar el ticket al soporte externo.
- 15.** Si el soporte externo no puede solucionarlo se procede a registrarlo para que sea atendido por otro proveedor caso contrario se efectúa la solución y se cierra el ticket.
- 16.** Si no se solucionó se registra como SIN SOLUCIÓN caso contrario se efectúa la solución, en este punto se procede al cierre del ticket.

3.3.1.2. Propuesta del flujograma del proceso.

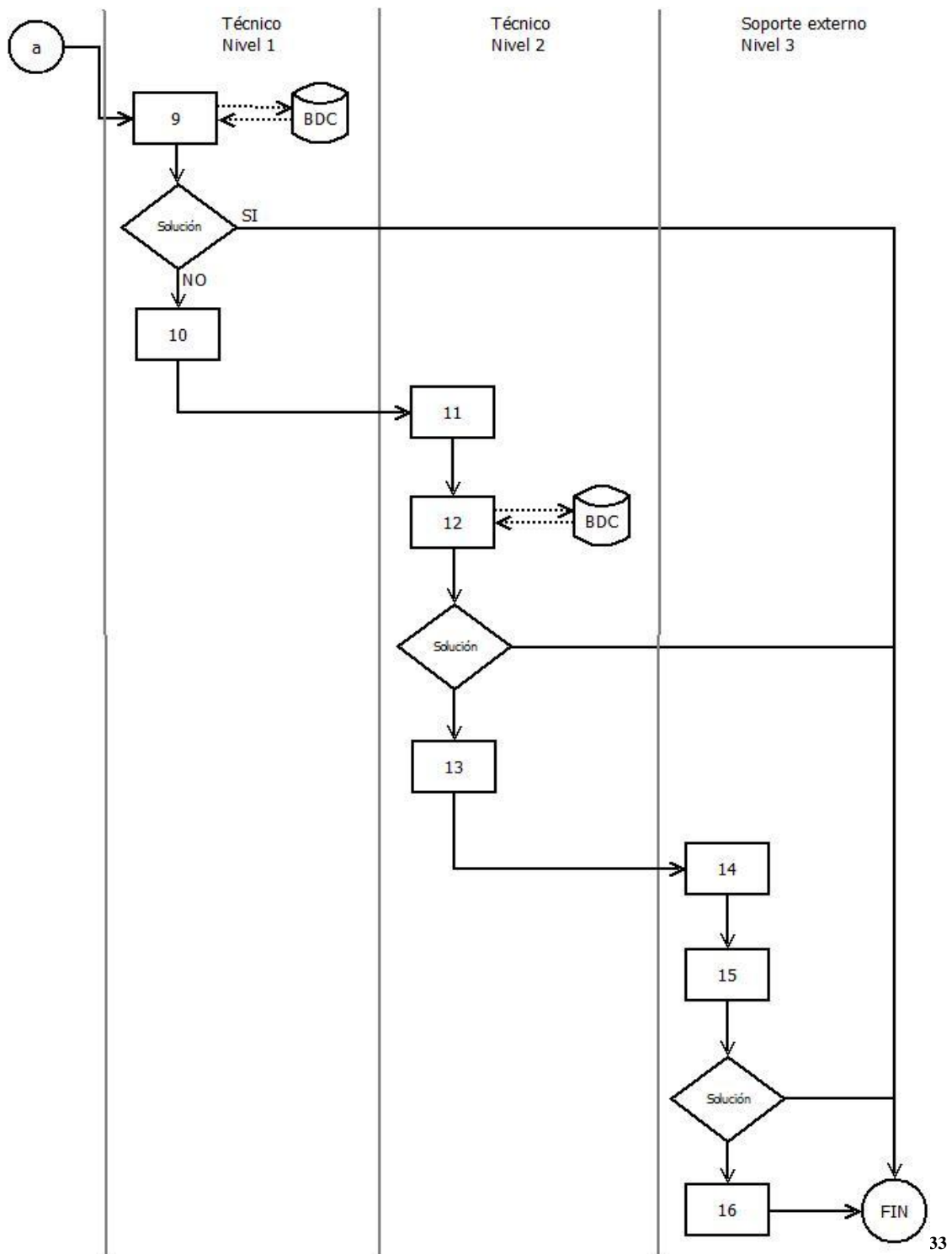
Figura 18. Flujograma de proceso de Soporte al Usuario – Parte 1



Autor: Miguel Luzuriaga

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

Figura 19. Flujograma de proceso de Soporte al Usuario – Parte 2



Autor: Miguel Luzuriaga

³³ BDC – Base de Datos del Conocimiento

3.3.2. Direccionamiento de servicios.

Se realizará el direccionamiento dependiendo del tipo de soporte que se dé al usuario y de existir la necesidad de solicitarlo a una instancia superior o al proveedor adecuado, el direccionamiento se lo realizará dependiendo si el problema reportado por el usuario es de Hardware o Software.

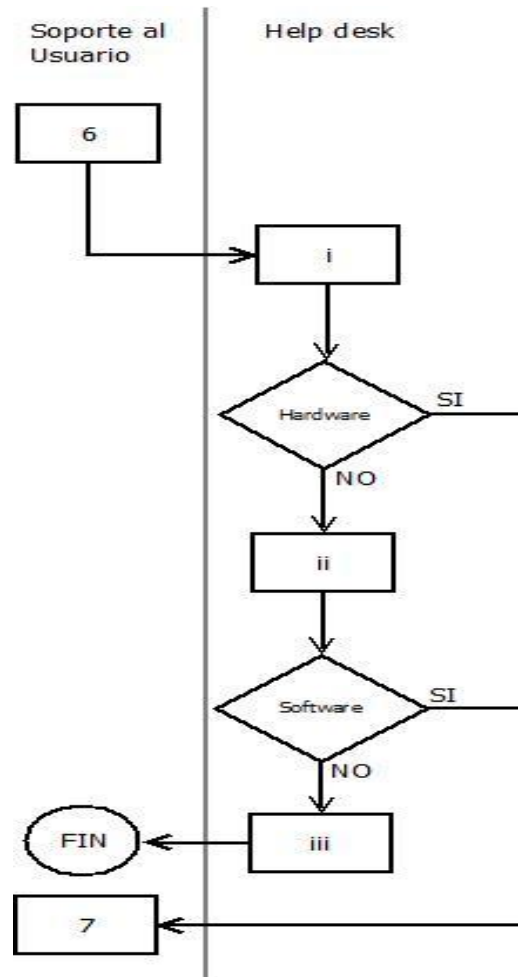
3.3.2.1. Propuesta del flujo del proceso.

El help desk realiza la apertura del ticket en el punto 6 del flujo del Soporte al Usuario.

- i.** Si el problema es de Hardware se asigna el ticket al Técnico Nivel 1 responsable del Hardware caso contrario se verifica si el problema es de Software.
- ii.** Si el problema es de Software se asigna el ticket al Técnico Nivel 1 responsable del Software caso contrario de proceder al direccionamiento adecuado.
- iii.** Si el problema no es de Hardware o Software se registra y se procede al cierre del ticket caso contrario se continúa en el punto 7 del flujo del Soporte al Usuario.

3.3.2.2. Propuesta del flujograma del proceso.

Figura 20. Flujograma de proceso de Direccionamiento del servicio



Autor: Miguel Luzuriaga

3.3.3. Control de cambios.

Se efectuará el control de cambios al tener la solicitud de realizar una modificación, verificación o creación de un programa o reporte del Software existente en Delltex Industrial, es decir con lo correspondiente a SquareNet o a OpenOrange tomando en cuenta que Delltex Industrial tiene soporte anual contratado para los dos Sistemas.

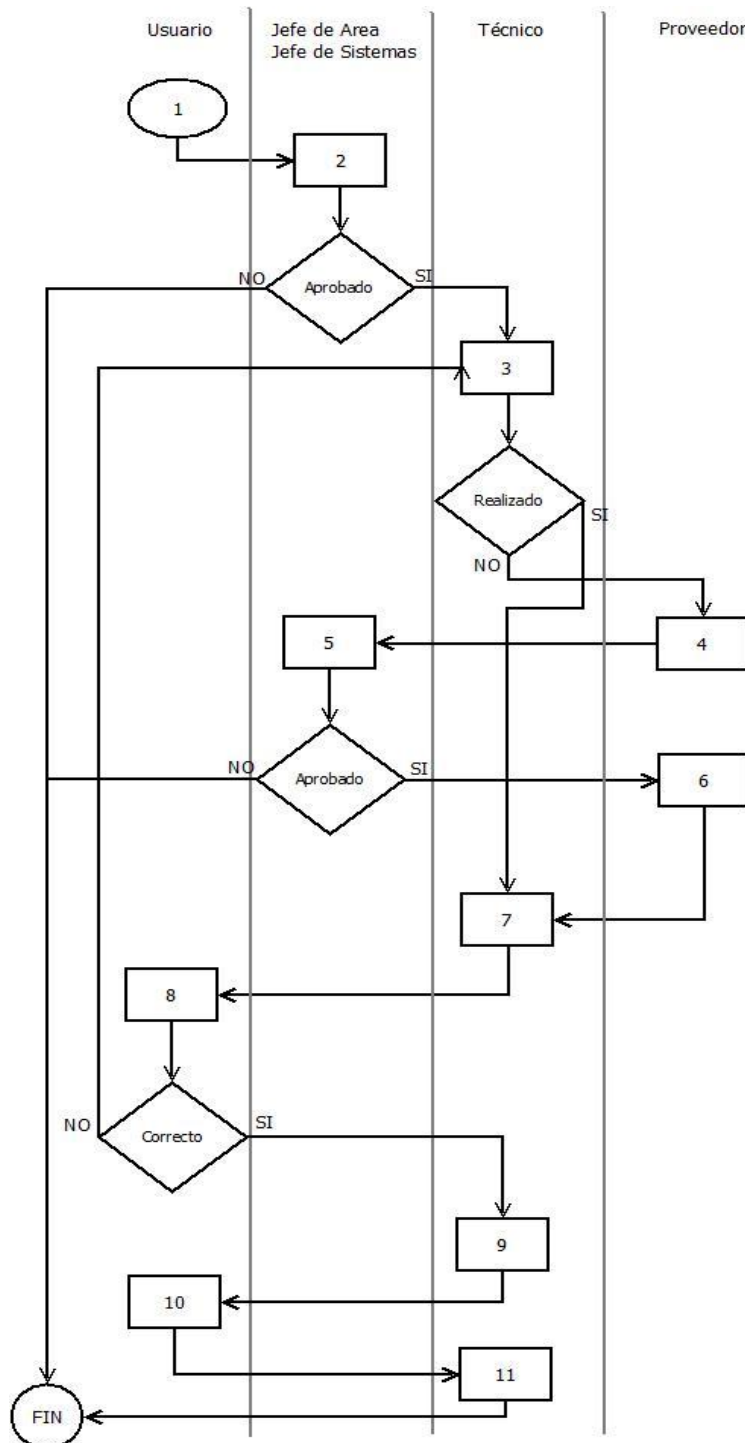
Cabe mencionar que el personal del Departamento de Sistemas está correctamente capacitado para realizar los cambios necesarios en cuanto a controles o modificación en reportes de ambos Sistemas.

3.3.3.1. Propuesta del flujo del proceso.

1. El usuario realiza la solicitud del cambio especificando el programa o reporte que necesita sea modificado.
2. El Jefe del Departamento que solicita el cambio en conjunto con el Jefe del Departamento de Sistemas realizan la revisión de la solicitud.
3. Si se aprueba la solicitud se la envía al técnico para que proceda a realizarla caso contrario se registra y se da por terminado el proceso.
4. Si el técnico no la puede realizar se envía la solicitud al proveedor para que lo cotice caso contrario se continúa en el punto 7.
5. El Jefe de Sistemas y el Jefe del Departamento que solicita el cambio reciben la cotización del cambio por parte del proveedor.
6. Si la cotización es aprobada se solicita al proveedor que realice el cambio y se entrega al técnico, caso contrario se registra y se da por terminado el proceso.
7. Una vez terminado el cambio se el técnico lo carga en un ambiente de pruebas.
8. Se verifica con el usuario que solicito el cambio el correcto funcionamiento del mismo.
9. Si el cambio está correcto el técnico procede a ponerlo en producción caso contrario se regresa al técnico para que verifique el cambio en el punto 3.
10. Se informa a los usuarios el nuevo cambio instalado.
11. Se registra y se cierra el proceso.

3.3.3.2. Propuesta del flujograma del proceso.

Figura 21. Flujograma de proceso de Control de Cambios



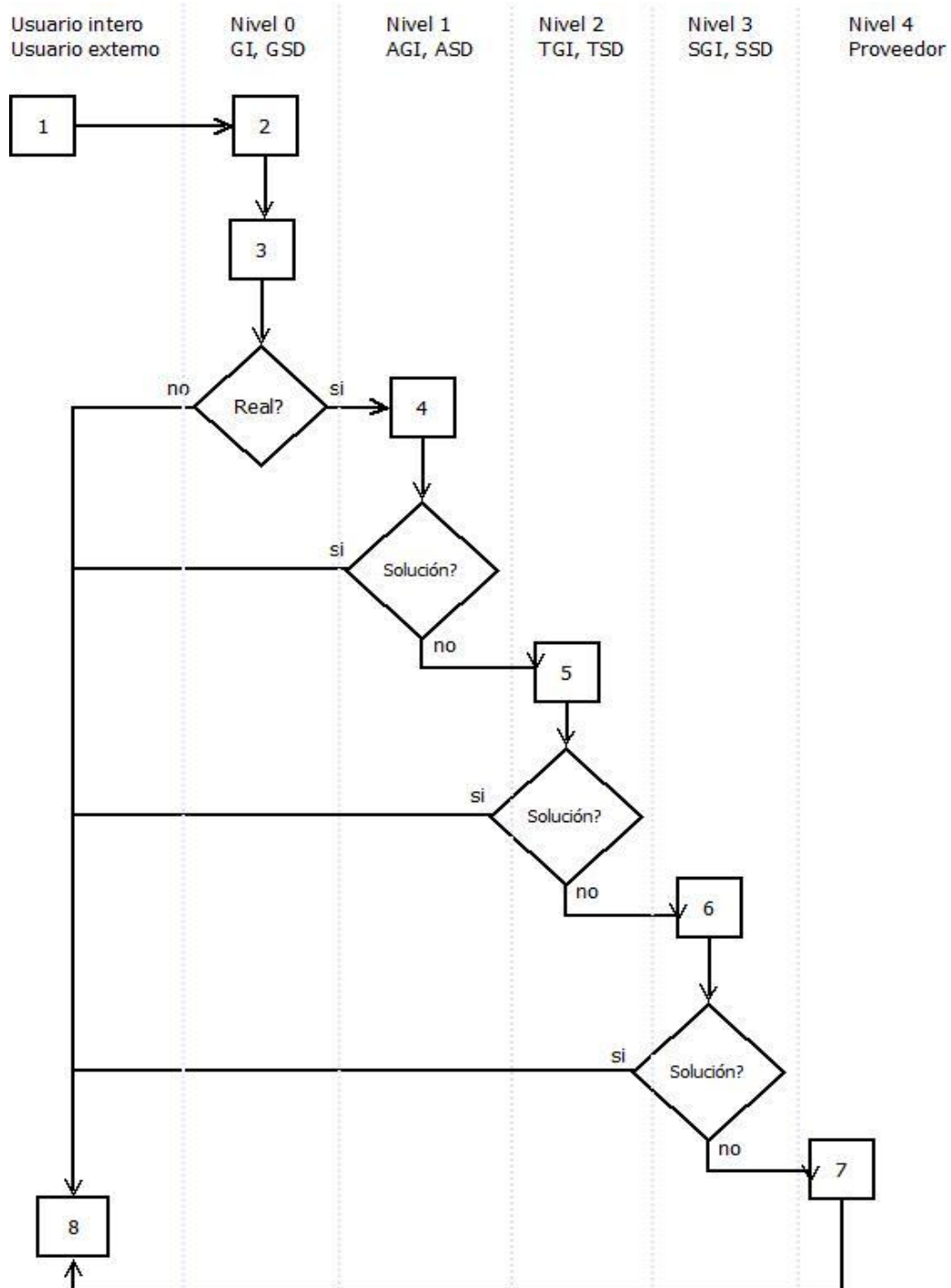
Autor: Miguel Luzuriaga

3.3.4. Propuesta del flujo de la Gestión de incidencias de acuerdo a la infraestructura de Delltex Industrial.

1. El usuario interno o externo genera un incidente o evento.
2. El incidente o evento es registrado por el Gestor de incidentes y se crea un ticket en el Nivel 0.
3. Si el incidente o evento es real se procede a clasificarlo y ponerle prioridad caso contrario se registra y se cierra el ticket.
4. Se procede al envío del ticket al Analista de la Gestión de incidencias o al Analista de Service desk en el Nivel 1.
5. El AGI o ASD de ser necesario consultará en la Base de datos del conocimiento y si no lo puede solucionarlo se registra y se envía el caso al Técnico de incidencias o al Técnico de Service desk en el Nivel 2 correspondiente para su solución, caso contrario se registra y se cierra el ticket.
6. El TGI o TSD de ser necesario consultará en la Base de datos del conocimiento y si no puede solucionarlo se registra y se envía el caso al Supervisor de la Gestión de incidencias en el Nivel 3 correspondiente para su solución, caso contrario se registra y se cierra el ticket.
7. El SGI de ser necesario consultará en la Base de datos del conocimiento y si no puede solucionarlo se registra y se envía el caso al proveedor en el Nivel 4 correspondiente para su solución, caso contrario se registra y se cierra el ticket.
8. Si el proveedor del Nivel 4 no puede solucionar el caso se procede al registro y al cierre del ticket.

3.3.4.1. Propuesta del flujograma de la Gestión de incidencias.

Figura 22. Flujograma de la Gestión de incidencias en Delltex Industrial



Autor: Miguel Luzuriaga

CAPITULO 4

Implementación de la herramienta para Gestión de incidencias y Service desk en Delltex Industrial.

Durante la realización de esta disertación Delltex Industrial estaba en proceso de implantación del Sistema OpenOrange y la Gerencia General en conjunto con el Jefe de Sistemas llegaron a un acuerdo en la negociación realizada en el cual OpenOrange brindará todas las facilidades para incluir el diseño obtenido de esta disertación para que el módulo de CRM pueda ser parametrizado de tal manera que pueda ser utilizado en la Gestión de incidencias y Service desk sin ningún costo adicional.

El módulo CRM de Open Orange permite diferenciarse seriamente y brindar un servicio superior a los clientes y prospectos sobretodo en el área Comercial ya que el seguimiento que se debe realizar a un prospecto para que se convierta en cliente debe ser realmente meticulosos y sobretodo serio, el cliente debe sentirse cómodo y con el respaldo suficiente.

4.1.Módulo CRM de OpenOrange.

El CRM (Customer Relationship Management) que en su traducción literal, se comprende como la gestión sobre la relación con los clientes, para su mejor entendimiento básicamente se describe como una estrategia de negocios centrada en el cliente cuya habilidad está destinada a conseguir el identificar y administrar las relaciones en aquellas cuentas más apreciadas para una empresa, trabajando diferentemente en cada una de ellas de tal forma que sean más efectivos en el momento de interactuar con los clientes.

El objetivo principal del CRM es reunir el mayor número posible de información sobre los clientes para conseguir relaciones a largo plazo y de esta manera mejorar su grado de satisfacción.

El módulo CRM de Open Orange está comprendido de los varios elementos que permiten ingresar todo tipo de datos para iniciar y completar el ciclo de vida en la Gestión de incidencias.

4.2. Parametrización del módulo de CRM para la Gestión de incidencias.

A continuación se especificará como proceder a la parametrización de los elementos propuestos para Delltex Industrial para que quede funcional la Gestión de incidencias y Service desk en el módulo CRM del Sistema ERP Open Orange.

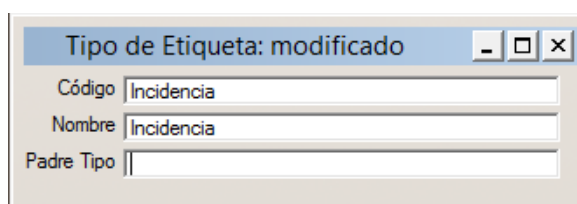
4.2.1. Tipo de etiqueta.

Se configurará de la siguiente manera:

Código: ingresar el código del tipo de proceso.

Nombre: ingresar la descripción del tipo de proceso.

Figura 23. Tipo de Etiqueta en Open Orange



The screenshot shows a window titled "Tipo de Etiqueta: modificado" with standard Windows window controls (minimize, maximize, close). Inside the window, there are three labeled text input fields: "Código" containing the text "Incidencia", "Nombre" containing the text "Incidencia", and "Padre Tipo" which is currently empty.

Autor: Miguel Luzuriaga

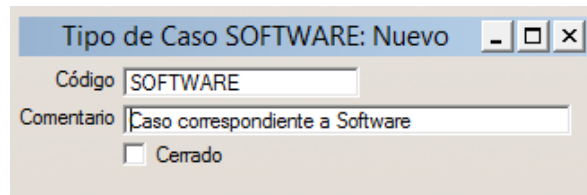
4.2.2. Tipos de Caso.

Se configurará de la siguiente manera:

Código: Código del tipo de Caso

Comentario: Detalle del tipo de caso.

Figura 24. Tipo de Caso en Open Orange



Autor: Miguel Luzuriaga

Código: SOFTWARE.

Comentario: Caso correspondiente a Software.

Código: HARDWARE.

Comentario: Caso correspondiente a Hardware.

Código: CLIENTE

Comentario: Caso correspondiente a Cliente.

4.2.3. Clasificación.

Se configurará de la siguiente manera:

Código: poner el código de la clasificación.

Nombre: poner el detalle de la clasificación

Tipo: ingresar el tipo de proceso Incidencia.

Nivel: ingresar el Nivel de la Clasificación.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

Figura 25. Clasificación en CRM de Open Orange

Clasificación SW-OPENORANGE: Nuevo

General | Árbol

Código: SW-OPENORANGE

Nombre: Software OpenOrange

Tipo: Incidencia

Implica:

Nivel: 0

☐ Cerrado

Autor: Miguel Luzuriaga

Código: SW-OPENORANGE

Nombre: Software OpenOrange.

Tipo: Incidencia.

Nivel: 0

Código: SW-SQUARENET

Nombre: Software Squarenets.

Tipo: Incidencia.

Nivel: 0

Código: SW-SISTEMAOPERATIVO

Nombre: Software Sistema Operative de PC.

Tipo: Incidencia.

Nivel: 0

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

Código: SW-OTROS

Nombre: Software Otros.

Tipo: Incidencia.

Nivel: 0

Código: SW-JDEDWARDS

Nombre: Software JD Edwards.

Tipo: Incidencia.

Nivel: 0

Código: HW-COMPUTADORES

Nombre: Hardware computadores.

Tipo: Incidencia.

Nivel: 0

Código: HW-IMPRESORAS Y LECTORAS

Nombre: Hardware impresoras y lectoras.

Tipo: Incidencia.

Nivel: 0

Código: HW-RED

Nombre: Hardware RED.

Tipo: Incidencia.

Nivel: 0

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

Código: HW-COMUNICACIONES

Nombre: Hardware comunicaciones.

Tipo: Incidencia.

Nivel: 0

Código: HW-OTROS

Nombre: Hardware otros.

Tipo: Incidencia.

Nivel: 0

Código: CLIENTE

Nombre: Cliente.

Tipo: Incidencia.

Nivel: 0

4.2.4. Prioridad

Se procede al ingreso de la prioridad para Delltex Industrial de acuerdo a lo definido anteriormente.

Código: Es el código de la prioridad.

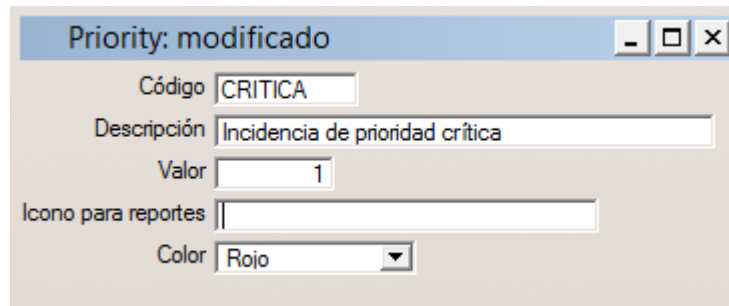
Descripción: Es el detalle de la prioridad.

Valor: es el valor que tiene la prioridad siendo 1 la mayor.

Color: escoger entre los colores de acuerdo a lo deseado según la prioridad.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

Figura 26. Prioridad en CRM de Open Orange.



The image shows a software dialog box titled "Priority: modificado". It contains several input fields: "Código" with the value "CRITICA", "Descripción" with the value "Incidencia de prioridad crítica", "Valor" with the value "1", "Icono para reportes" which is empty, and "Color" with a dropdown menu showing "Rojo".

Autor: Miguel Luzuriaga

Código: CRITICA.

Descripción: Incidencia de prioridad crítica.

Valor: 1.

Color: Rojo.

Código: ALTA.

Descripción: Incidencia de prioridad alta.

Valor: 2.

Color: Verde.

Código: MEDIA.

Descripción: Incidencia de prioridad media.

Valor: 3.

Color: Amarillo.

Código: BAJA.

Descripción: Incidencia de prioridad baja.

Valor: 4.

Color: Blanco.

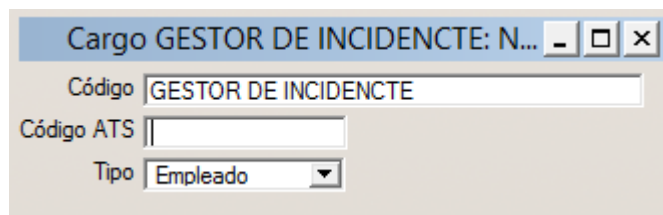
4.2.5. Cargo.

Se procederá a la configuración de la siguiente manera:

Código: Código del cargo

Tipo: se seleccionará del listado entre Empleado o Administrador.

Figura 27: Cargo en CRM de Open Orange



Autor: Miguel Luzuriaga

Código: Gestor de Incidente

Tipo: Empleado

Código: Gestor de Service desk

Tipo: Empleado

Código: Analista de Gestión de Incidente

Tipo: Empleado

Código: Analista de Gestión de Service desk

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

Tipo: Empleado

Código: Técnico de Gestión de Incidente

Tipo: Empleado

Código: Técnico de Gestión de Service desk

Tipo: Empleado

Código: Supervisor de Gestión de Incidente

Tipo: Administrador

Código: Supervisor del Service desk

Tipo: Administrador

4.2.6. Estado.

Se configurará de la siguiente manera:

Código: código de la actividad.

Nombre: detalle del Tipo de Actividad.

Tipo: Tipo del estado.

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

Figura 28: Estado en CRM de Open Orange

The screenshot shows a web form titled "Estado NIVEL 0: Nuevo". It has a header bar with the title and standard window controls. Below the header, there are two input fields: "Código" with the value "NIVEL 0" and "Nombre" with the value "Nivel 0". A tabbed interface follows, with "Actividad" selected, showing sub-tabs for "Mail", "Requerir", and "Oportunidad". Under the "Actividad" tab, there is a "Circuito" field with the value "INCIDENCIA", a checked checkbox for "Crear Actividad para Asignado", a "Tipo" field with the value "Hardware", a "Días Después" input field, and an unchecked checkbox for "Cerrado".

Autor: Miguel Luzuriaga

Código: Nivel0

Nombre: GI, GSD.

Tipo: Hardware / Software / Cliente

Código: Nivel1

Comentario: AGI, ASD.

Tipo: Hardware / Software / Cliente

Código: Nivel2

Comentario: TGI, TSD.

Tipo: Hardware / Software / Cliente

Código: Nivel3

Comentario: SGI, SSD.

Tipo: Hardware / Software / Cliente

Código: Nivel4

Comentario: Proveedor.

Tipo: Hardware / Software / Cliente

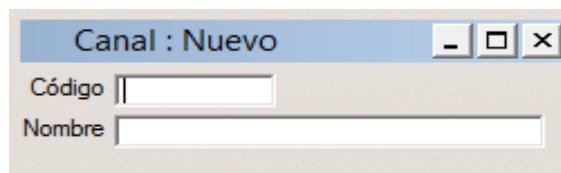
4.2.7. Canal

Se configurará de la siguiente manera:

Código: Código del canal.

Nombre: Nombre del canal

Figura 29. Canal en CRM de Open Orange



Autor: Miguel Luzuriaga

Código: TELEFONO

Nombre: Contacto realizado vía telefónica.

Código: MAIL

Nombre: Contacto realizado vía correo electrónico.

Código: COUNTER

Nombre: Contacto realizado directamente en oficinas.

4.2.8. Circuito

En esta configuración se debe ingresar el circuito que se realizara al abrir una incidencia.

Se configurará de la siguiente manera:

Código: código del circuito.

Nombre: Nombre del circuito.

Secuencia / Inicial: estado en el que inicia el circuito.

Secuencia / Final: estado en el que termina el circuito.

Figura 30. Circuito en CRM de Open Orange.

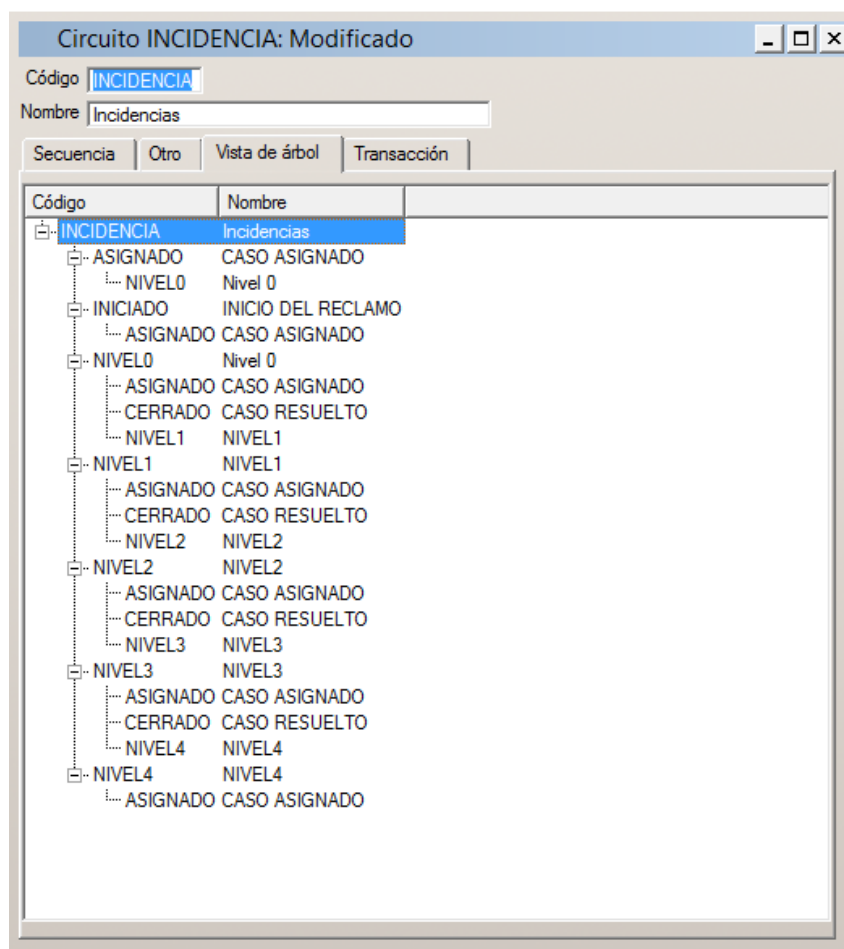
	Estado	Descripción	Siguiente
1	INICIADO	INICIO DEL RECLAMO ASIGNADO	
2	ASIGNADO	CASO ASIGNADO	NIVEL0, CERRADO
3	NIVEL0	Nivel 0	ASIGNADO, NIVEL1, CERRADO
4	NIVEL1	NIVEL1	ASIGNADO, NIVEL2, CERRADO
5	NIVEL2	NIVEL2	ASIGNADO, NIVEL3, CERRADO
6	NIVEL3	NIVEL3	ASIGNADO, NIVEL4, CERRADO
7	NIVEL4	NIVEL4	ASIGNADO, CERRADO
8			

Autor: Miguel Luzuriaga

DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK, ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA DELLTEX INDUSTRIAL S.A.

Una vez completado el circuito se procede a la pestaña Vista de árbol en donde se puede confirmar la jerarquía de cada estado ingresado en el circuito.

Figura 31. Circuito / Árbol en CRM de Open Orange



Autor: Miguel Luzuriaga

4.2.9. Casos.

Al terminar la configuración de todos los puntos anteriores se puede iniciar la utilización del ingreso de los casos al Sistema Open Orange mediante la creación de nuevos casos.

Se debe llenar la información de la siguiente forma:

DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK, ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA DELLTEX INDUSTRIAL S.A.

Número: número de caso que se genera automáticamente.

Caso Padre: si existiera un caso superior a este al cual se debe hacer referencia.

Código: se escogerá el código de cliente o usuario quien reporta el caso.

Tipo: Se seleccionará del listado entre Cliente o usuario.

Estado de ánimo: Se seleccionara del listado el estado de ánimo de la persona en el momento de reportar el caso.

Complejidad: Se seleccionará del listado la complejidad del caso.

Tipo de Caso: Se escogerá de los tipos de caso ingresados anteriormente.

Tema: se buscará el tema correspondiente al caso reportado.

Problema: se seleccionará entre los problemas ingresados anteriormente.

Prioridad: se ingresará la prioridad del caso.

Estado: se escogerá el estado en el que se encuentre el caso.

Asignado: se verificará si el caso está asignado al personal correspondiente.

Reportado por: se seleccionará del listado la forma en la que el usuario o cliente reportó el caso.

Figura 32. Ingreso de Casos en CRM del Open Orange.

Usuario	Fecha	Hora	Descripción	Estado	Asignado	Prioridad	Web
1							<input type="checkbox"/>

Autor: Miguel Luzuriaga

CAPITULO 5

Conclusiones y recomendaciones.

5.1. Conclusiones.

1. ITIL v3 es un conjunto de procedimientos y buenas prácticas de desarrollo y gestión de servicios para empresas que facilitan la entrega de servicios que se aplican para todo tipo de aérea.
2. ITIL debe ser personalizado para cada empresa conociendo la realidad de la misma, de esta manera no es necesario aplicar todo lo que indica ITIL sino lo que nos permitirá agilizar los procesos sin entorpecer su funcionamiento.
3. Delltex Industrial S.A. es una empresa textil con más de 50 años de vida y su interés en permanecer como líder en el mercado hace que la implantación de esta disertación sea una herramienta efectiva para mantener a sus clientes y para que su manejo de incidencias sea más eficiente sobretodo en el trato al cliente.
4. Al no tener actualmente una gestión de incidencias adecuada, Delltex Industrial S.A. no puede medir el porcentaje de satisfacción de los clientes de igual manera el tiempo de respuesta en caso de reportar un incidente repetitivo es mayor si no atiende el técnico que lo resolvió inicialmente ya que no guardan un repositorio con las incidencias y solución a las mismas.
5. Es necesario medir el grado de satisfacción de los usuarios o clientes internos, manejando indicadores (indicadores de los niveles de atención), para asegurar el mejoramiento continuo en Delltex Industrial S.A.

6. Si bien el módulo CRM de Open Orange contratado por Delltex Industrial puede parametrizarse para que funcione adecuadamente el Service desk y la Gestión de incidencias al hacer el escalamiento de forma manual deja la posibilidad de que el incidente no cierre su ciclo.

5.2. Recomendaciones.

1. Recomiendo a Delltex Industrial S.A. realizar una presentación inicial a todo el personal involucrado en el proceso de implementación de ITIL en la cual se expliquen todas las ventajas que se obtendrán al tener ITIL en la empresa, de esta forma tener a los usuarios entusiasmados para que sigan en la línea de ITIL.
2. Realizar la correcta asignación de los roles al personal activo de Delltex Industrial, los mismos que deben ser respetados y acatados para de esta manera obtener los resultados deseados.
3. Se recomienda solicitar a Open Orange la opción de realizar el escalamiento de nivel cuando una incidencia no sea resuelta de forma automática y de esta manera reducir la posibilidad de que el incidente quede sin atención adecuada.
4. Realizar un correcto monitoreo de los incidentes para que todos completen el ciclo adecuado tomando en cuenta que al cliente siempre se le tienen que mantener informado y sobretodo tratar de solucionar sus problemas en el menor tiempo posible.
5. Aprovechando que el Departamento de Sistemas es de solo 3 personas recomiendo se les inscriba en un curso de ITIL para que los conocimientos adquiridos sean aplicados en el beneficio de Delltex Industrial S.A.

BIBLIOGRAFÍA

Libros, White papers y presentaciones:

ITIL Hero's HandBook – Alex D Paul - 2011

ITIL v3 - Diseño del Servicio - itSMF España - 7 julio 2008

ITIL v3 ¿Por dónde empezar? - Norberto Figuerola – 2012

ITIL v3 Manual íntegro - Sergio Ríos Huércano - 2010

Mesa de Debate ITIL v3 - Operación del Servicio - itSMF España - 24 Abril 2008

Páginas de Internet:

<http://aborges.webs.ull.es/bloque%204.pdf>

<http://es.scribd.com/doc/30511024/Metodologia-ITIL>

http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo

http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_incidentes

http://es.wikipedia.org/wiki/Modelo_de_datos

<http://helloit.es/2010/11/introduccion-a-til/>

<http://ict.udlap.mx/people/carlos/is341/bases02.html>

http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/fundamentos_de_la_gestion_TI/que_es_ITIL/soporte_al_servicio.php

http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/gestion_de_incidentes/introduccion_objetivos_gestion_de_incidentes/introduccion_objetivos_gestion_de_incidentes.php

http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/gestion_de_incidentes/proceso_gestion_de_incidentes/registro_y_clasificacion_de_incidentes.php

<http://itilv3.osiatis.es/>

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

<http://servicetonic.wordpress.com/2011/08/30/itil-v3-la-funcion-de-centro-de-servicio-service-desk/>

<http://servicetonic.wordpress.com/2011/09/06/itil-v3-gestion-de-incidencias/>

<http://www.aite.com.ec/phocadownload/boletin%20aite%20n%2024.pdf>

<http://www.biabile.es/wp-content/uploads/2014/ManualITIL.pdf>

<http://www.el-palomo.com/2010/04/itil-v3-service-operation-operacin-del-servicio-parte-ii/>

<http://www.marcoteorico.com/curso/31/fundamentos-de-bases-de-datos#412>

<http://www.openorange.com>

http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/reserva_profesores/linna_irizarry_educ_173/como_elaborar_entrevistas.pdf

<https://articulosit.files.wordpress.com/2012/07/itil-v33.pdf>

<https://metodologiápink.files.wordpress.com/2013/03/entrevista.pdf>

GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS Y SIGLAS

ASD - Analista del Service desk

BDC – Base de Datos del Conocimiento

CCTA - Central Computer and Telecommunications Agency – Agencia Central de Computación y Telecomunicaciones.

CMDB – Configuration Management Database.

CRM – Customer Relationship Management - Administración basada en la relación con los clientes.

E-commerce – Comercio electrónico

ERP - Enterprise Resource Planning - Sistema de Planificación de Recursos Empresariales.

GSD – Gestor de Service desk

Hardware - Partes físicas de un sistema informático.

ITIL - Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información.

LAN – Local Area Network – Red de área local.

Pdf - Portable Document Format - formato de documento portátil

Service desk - Mesa de Servicio.

SLA – Acuerdo de Nivel de Servicio.

Software – Aplicaciones informáticas.

SRI – Servicio de Rentas Internas.

SSD - Supervisor del Service desk


TI – Tecnología de Información

TSD - Técnico de Service desk

Web – red – término utilizado para la navegación en internet.

Xml - eXtensible Markup Language - lenguaje de marcas extensible

ANEXOS

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	Copia Controlada N°: 1 Fecha: 22/06/2014 Página 1 de 7
---	--------------------------------	--

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO: Jefe de Sistemas

CODIGO DEL CARGO:

DEPARTAMENTO: Sistemas

SUPERVISADO FUNCIONALMENTE POR: Gerente Ejecutivo

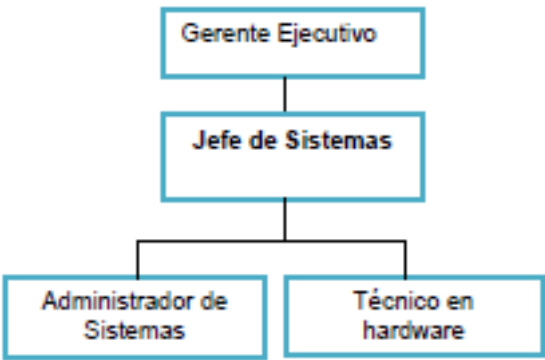
SUPERVISA FUNCIONALMENTE A: Administrador de sistemas, Técnico en hardware

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN

Responsable de Administrar, controlar, supervisar el correcto funcionamiento del departamento de sistemas incluyendo la arquitectura e infraestructura tecnológica de la empresa.

2.2 ORGANIGRAMA




```

graph TD
    GE[Gerente Ejecutivo] --> JS[Jefe de Sistemas]
    JS --> AS[Administrador de Sistemas]
    JS --> TH[Técnico en hardware]
      
```

Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 22/06/2014	Revisado por: Patricio Acosta Fecha: 22/06/2014	Aprobado por: Crisethian Moreno Fecha: 22/06/2014
---	--	--

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**


	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	Copia Controlada Nº: 1
		Fecha: 22/06/2014
		Página 2 de 7

2.3 DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Administrar dominios y programas para configurar, crear modificar y eliminar usuarios del dominio.
- Administrar ERP, configurar, crear, modificar y eliminar usuarios y proveedores del ERP.
- Administrar seguridades informáticas a usuarios de la organización y a proveedores de seguridades para controlar el acceso a la red lan y wan, usuarios y políticas de navegación.
- Administrar correo, creación, modificación e eliminación de buzones y administración de configuración a usuarios de la empresa y proveedores de zimbra.
- Administrar Squarenet (sistema de nómina) y modificar configuraciones acorde a las necesidades de la empresa.
- Administrar antivirus , sistemas de puertas de emergencia y cámaras de vigilancia.
- Administrar central telefónica y modificar la configuración de acuerdo a necesidades de la empresa.
- Responsable por manejo de subordinados.
- Evaluar el desempeño y necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Establecer políticas de control interno y verificar que se cumplan.
- Presupuestar y controlar anualmente licenciamiento
- Supervisar administración de base de datos.
- Supervisar reparación de hardware.
- Responsable de recibir a personal externo para poner en marcha sistemas desarrollados por terceros.
- Realizar gestión con los gestores de residuos obsoletos.
- Investigar diariamente tendencias tecnológicas.

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Patricio Acosta	Aprobado por: Cristhian Moreno
Fecha: 22/06/2014	Fecha: 22/06/2014	Fecha: 22/06/2014

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/06/2014
		Página 3 de 7

- Administrar personal a su cargo, asignación y delegación de tareas, controles y evaluación de resultados.
- Establecer políticas de control interno y verificar que se cumplan.
- Evaluar el desempeño y detectar necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Entregar reportes varios solicitados por jefe inmediato.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

3. PERFIL

Perfil Duro

Formación Académica

Superior en sistemas y computación

Experiencia Previa

5 – 7 años en cargos similares


Características Generales

Sexo: Indistinto

Edad: 30 a 40 años

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Patricio Acosta	Aprobado por: Cristhian Moreno
Fecha: 22/06/2014	Fecha: 22/06/2014	Fecha: 22/06/2014

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Copia Controlada N°: 1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Fecha: 22/06/2014</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Página 4 de 7</td> </tr> </table>	Copia Controlada N°: 1	Fecha: 22/06/2014	Página 4 de 7
Copia Controlada N°: 1					
Fecha: 22/06/2014					
Página 4 de 7					

Perfil Suave

Competencias Organizacionales

	Nivel	Tipo
Orientación a Resultados		
Trabajo en Equipo		
Comunicación		
Integración de Valores		
Innovación y Creatividad		
Orientación al Servicio		
Desarrollo de Personas		

Competencias Técnico Funcionales

	Nivel	Tipo
Técnico Funcionales		
Estadísticas		

Perfil de Personalidad (16PF)


	Nivel
Autocontrol	
Extraversión	
Afabilidad	
Meticulosidad	
Receptividad	

4. VALORACIÓN DEL CARGO

Factores de Valoración	Valoración	Puntos
Educación Formal y Experiencia Necesaria		
Responsabilidad		
Complejidad de las Tareas y Dirección		
Responsabilidad Comercial		
Condiciones de Trabajo / Riesgo Físico		
Total Valoración		

Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 22/06/2014	Revisado por: Patricio Acosta Fecha: 22/06/2014	Aprobado por: Crisithian Moreno Fecha: 22/06/2014
---	--	--

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/06/2014
		Página 6 de 7


5. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Abreviatura	Significado	Descripción
TR = 1	Trivial	Muy Bajo
TO = 2	Tolerable	Bajo
MO = 3	Moderado	Medio
IMP = 4	Importante	Alto
INT = 5	Intolerable	Muy Alto

RIESGO	CODIGO	FACTORES DE RIESGO ENCONTRADOS	TR	TO	MO	IMP	INT
SEGURIDAD	SEG-01	Caída al mismo nivel					
	SEG-02	Caída a distinto nivel					
	SEG-03	Caída de objetos por desplome o derrumbamiento					
	SEG-04	Caída de objetos en manipulación					
	SEG-05	Caída de objetos desprendidos					
	SEG-06	Pisadas sobre objetos					
	SEG-07	Choque contra objetos inmóviles					
	SEG-08	Golpe con elementos móviles de máquinas o instalaciones.					
	SEG-09	Golpes y cortes por objetos ó herramientas					
	SEG-10	Proyección de fragmentos o partículas					
	SEG-11	Atrapamiento por o entre objetos					
	SEG-12	Atrapamiento por vuelvo de máquinas o vehículos					
	SEG-13	Sobreesfuerzo físico					
	SEG-14	Temperaturas ambientales extremas					
	SEG-15	Contacto térmico por calor					
	SEG-16	Contacto térmico por frío					
	SEG-17	Contactos eléctricos directos por alta tensión					
	SEG-18	Contactos eléctricos directos por baja tensión					
	SEG-19	Contactos eléctricos indirectos por alta tensión					
	SEG-20	Contactos eléctricos indirectos por baja tensión					
	SEG-21	Explosiones					
	SEG-22	Incendios					
	SEG-23	Accidente In-Itinere					
	SEG-24	Accidente por misión de servicios					
	SEG-25	Accidente por comisión de servicios					
	SEG-26	Atropellos o golpes con vehículos					
	SEG-27	Ventilación insuficiente					
	SEG-28	Sustancias nocivas o tóxicas					
	SEG-29	Sustancias caústicas y/o corrosivas					
	SEG-30	Contaminantes químicos no corrosivos					

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Patricio Acosta	Aprobado por: Cristhian Moreno
Fecha: 22/06/2014	Fecha: 22/06/2014	Fecha: 22/06/2014


**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	Copia Controlada Nº: 1 Fecha: 22/06/2014 Página 6 de 7
---	--------------------------------	--

HIGIÉNICOS	HIG-01	Vapores					
	HIG-02	Gases					
	HIG-03	Polvo					
	HIG-04	Fibras					
	HIG-05	Nieblas					
	HIG-06	Humo					
	HIG-07	Biológicos					
	HIG-08	Ruido					
	HIG-09	Vibraciones mano-brazo					
	HIG-10	Vibraciones cuerpo completo					
	HIG-11	Estrés térmico por frío					
	HIG-12	Estrés térmico por calor					
	HIG-13	Radiación ionizante					
	HIG-14	Radiación No ionizante					
	HIG-15	Iluminación Excesiva					
	HIG-16	Iluminación insuficiente					
ERGONOMÍCOS	ERG-01	Movimientos Repetitivos					
	ERG-02	Levantamiento de cargas					
	ERG-03	Transporte de cargas					
	ERG-04	Empuje y arrastre de cargas					
	ERG-05	Posturas forzadas					
	ERG-06	Aplicación de fuerza					
	ERG-07	Fatiga visual					
	ERG-08	Confort térmico					
	ERG-09	Confort lumínico					
	ERG-10	Confort acústico					
	ERG-11	Vibraciones					
PSICOSOCIALES	PSI-01	Contenido					
	PSI-02	Monotonía					
	PSI-03	Rol					
	PSI-04	Autonomía					
	PSI-05	Comunicaciones					
	PSI-06	Relaciones					
	PSI-07	Tiempo de trabajo					
	PSI-08	Minuciosidad de la tarea					
	PSI-09	Sobrecarga mental					
	PSI-10	Trabajo a presión					
	PSI-11	Desarrollo familiar					
	PSI-12	Inatisfacción laboral					
	PSI-13	Supervisión y participación					
	PSI-14	Inestabilidad en el empleo					
	PSI-15	Trabajo nocturno					
PSI-16	Turnos rotativos						

Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 22/06/2014	Revisado por: Patricio Acosta Fecha: 22/06/2014	Aprobado por: Cristhian Moreno Fecha: 22/06/2014
---	--	---

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 1 de 6

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO: Administrador de Sistemas

CODIGO DEL CARGO:

DEPARTAMENTO: Sistemas

SUPERVISADO FUNCIONALMENTE POR: Jefe de Sistemas

SUPERVISA FUNCIONALMENTE A: N/A

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN

Responsable de administrar, apoyar, solucionar, crear, modificar, utilizando las herramientas de tecnología de la información a conseguir los objetivos empresariales.

2.2 ORGANIGRAMA

Jefe de Sistemas


Administrador de Sistemas

2.3 DESCRIPCIÓN FUNCIONAL


- Crear, configurar, eliminar usuarios de los sistemas internet, antivirus, correo electrónico, firewall, etc.

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Miquel Luzuriaga	Aprobado por: Cristhlan Moreno
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	<div style="border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 2px;">Copia Controlada N°: 1</div> <div style="border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 2px;">Fecha: 22/05/2014</div> <div style="padding-bottom: 2px;">Página 2 de 6</div>						
<ul style="list-style-type: none">• Solucionar errores en los sistemas sistema administrativo contable, Squarenet, squarefinger.• Desarrollar y modificar reportes en el sistema administrativo contable, Squarenet.• Desarrollar aplicaciones (aplicaciones, intranet, sistema de evaluación, macros, servidores).• Responsable de realizar Backups.• Configurar estaciones de trabajo, hand punch, impresoras, wifi, etc.• Respalidar información.• Entregar reportes varios solicitados por jefe inmediato.• Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional. <p>3. <u>PERFIL</u></p> <p>Perfil Duro</p> <p><u>Formación Académica</u></p> <p>Superior. Ingeniero de sistemas</p> <p><u>Experiencia Previa</u></p> <p>3 – 5 años en cargos similares</p> <p><u>Características Generales</u></p> <p>Sexo: Indistinto</p> <p>Edad: 25 - 40 años</p>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 33%; padding: 5px;">Elaborado por: Desarrollo Organizacional</td><td style="width: 33%; padding: 5px;">Revisado por: Miguel Luzuriaga</td><td style="width: 33%; padding: 5px;">Aprobado por: Cristhian Moreno</td></tr><tr><td style="padding: 5px;">Fecha: 22/05/2014</td><td style="padding: 5px;">Fecha: 22/05/2014</td><td style="padding: 5px;">Fecha: 22/05/2014</td></tr></table>			Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Miguel Luzuriaga	Aprobado por: Cristhian Moreno	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014
Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Miguel Luzuriaga	Aprobado por: Cristhian Moreno						
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014						

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 3 de 6

Perfil Suave

Competencias Organizacionales

	Nivel	Tipo
Orientación a Resultados		
Trabajo en Equipo		
Comunicación		
Integración de Valores		
Innovación y Creatividad		
Orientación al Servicio		
Desarrollo de Personas		

Competencias Técnico Funcionales

Técnico Funcionales	Nivel	Tipo
Estadísticas		

Perfil de Personalidad (16PF)


	Nivel
Autocontrol	
Extraversión	
Afabilidad	
Meticulosidad	
Receptividad	

4. VALORACIÓN DEL CARGO

Factores de Valoración	Valoración	Puntos
Educación Formal y Experiencia Necesaria		
Responsabilidad		
Complejidad de las Tareas y Dirección		
Responsabilidad Comercial		
Condiciones de Trabajo / Riesgo Físico		
Total Valoración		

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Miguel Luzuriaga	Aprobado por: Cristhian Moreno
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 4 de 6


5. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Abreviatura	Significado	Descripción
TR = 1	Trivial	Muy Bajo
TO = 2	Tolerable	Bajo
MO = 3	Moderado	Medio
IMP = 4	Importante	Alto
INT = 5	Intolerable	Muy Alto

RIESGO	CODIGO	FACTORES DE RIESGO ENCONTRADOS	TR	TO	MO	IMP	INT
SEGURIDAD	SEG-01	Caída al mismo nivel					
	SEG-02	Caída a distinto nivel					
	SEG-03	Caída de objetos por desplome o derrumbamiento					
	SEG-04	Caída de objetos en manipulación					
	SEG-05	Caída de objetos desprendidos					
	SEG-06	Pisadas sobre objetos					
	SEG-07	Choque contra objetos inmóviles					
	SEG-08	Golpe con elementos móviles de máquinas o instalaciones.					
	SEG-09	Golpes y cortes por objetos ó herramientas					
	SEG-10	Proyección de fragmentos o partículas					
	SEG-11	Atrapamiento por o entre objetos					
	SEG-12	Atrapamiento por vuelco de máquinas o vehículos					
	SEG-13	Sobreesfuerzo físico					
	SEG-14	Temperaturas ambientales extremas					
	SEG-15	Contacto térmico por calor					
	SEG-16	Contacto térmico por frío					
	SEG-17	Contactos eléctricos directos por alta tensión					
	SEG-18	Contactos eléctricos directos por baja tensión					
	SEG-19	Contactos eléctricos indirectos por alta tensión					
	SEG-20	Contactos eléctricos indirectos por baja tensión					
	SEG-21	Explosiones					
	SEG-22	Incendios					
	SEG-23	Accidente In-Itínere					
	SEG-24	Accidente por misión de servicios					
	SEG-25	Accidente por comisión de servicios					
	SEG-26	Atropellos o golpes con vehículos					
	SEG-27	Ventilación insuficiente					
	SEG-28	Sustancias nocivas o tóxicas					
	SEG-29	Sustancias caústicas y/o corrosivas					
	SEG-30	Contaminantes químicos no corrosivos					

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Miquel Luzuriaga	Aprobado por: Cristhian Moreno
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014


**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	Copia Controlada N°: 1 Fecha: 22/05/2014 Página 5 de 6
---	--------------------------------	--

HIGIÉNICOS	HIG-01	Vapores					
	HIG-02	Gases					
	HIG-03	Polvo					
	HIG-04	Fibras					
	HIG-05	Nieblas					
	HIG-06	Humo					
	HIG-07	Biológicos					
	HIG-08	Ruido					
	HIG-09	Vibraciones mano-brazo					
	HIG-10	Vibraciones cuerpo completo					
	HIG-11	Estrés térmico por frío					
	HIG-12	Estrés térmico por calor					
	HIG-13	Radiación ionizante					
	HIG-14	Radiación No ionizante					
	HIG-15	Iluminación Excesiva					
	HIG-16	Iluminación insuficiente					
ERGONOMÍCOS	ERG-01	Movimientos Repetitivos					
	ERG-02	Levantamiento de cargas					
	ERG-03	Transporte de cargas					
	ERG-04	Empuje y arrastre de cargas					
	ERG-05	Posturas forzadas					
	ERG-06	Aplicación de fuerza					
	ERG-07	Fatiga visual					
	ERG-08	Confort térmico					
	ERG-09	Confort lumínico					
	ERG-10	Confort acústico					
	ERG-11	Vibraciones					
PSICOSOCIALES	PSI-01	Contenido					
	PSI-02	Monotonía					
	PSI-03	Rol					
	PSI-04	Autonomía					
	PSI-05	Comunicaciones					
	PSI-06	Relaciones					
	PSI-07	Tiempo de trabajo					
	PSI-08	Minuciosidad de la tarea					
	PSI-09	Sobrecarga mental					
	PSI-10	Trabajo a presión					
	PSI-11	Desarraigo familiar					
	PSI-12	Insatisfacción laboral					
	PSI-13	Supervisión y participación					
	PSI-14	Inestabilidad en el empleo					
	PSI-15	Trabajo nocturno					
	PSI-16	Turnos rotativos					

Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 22/05/2014	Revisado por: Miquel Luzuriaga Fecha: 22/05/2014	Aprobado por: Cristhlan Moreno Fecha: 22/05/2014
---	---	---


**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 6 de 6

6.- NORMAS DE SEGURIDAD

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Miquel Luzuriaga	Aprobado por: Cristhian Moreno
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 1 de 6

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO: Técnico en Hardware

CODIGO DEL CARGO:

DEPARTAMENTO: Sistemas

**SUPERVISADO
FUNCIONALMENTE POR:** Jefe de Sistemas

**SUPERVISA
FUNCIONALMENTE A:** N/A

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN

Responsable de realizar mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo, instalación y configuración de software para usuarios e instalación y corrección de puntos de red lan e inalámbrica.

2.2 ORGANIGRAMA

Jefe de Sistemas


Técnico en Hardware

2.3 DESCRIPCIÓN FUNCIONAL


- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo.
- Mantener actualizado e instalar software.

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Miquel Luzuriaga	Aprobado por: Cristhian Moreno
Fecha: 04/04/2014	Fecha: 04/04/2014	Fecha: 04/04/2014

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	<div style="border-bottom: 1px solid black; padding: 2px;">Copia Controlada N°: 1</div> <div style="border-bottom: 1px solid black; padding: 2px;">Fecha: 22/05/2014</div> <div style="padding: 2px;">Página 2 de 6</div>						
<ul style="list-style-type: none">• Instalar y preparar medios de comunicación para mantener comunicados los diferentes equipos en la red.• Realizar mantenimiento de la red informática.• Apoyar en la entrega de desechos y material informático a gestores de residuos.• Administrar y mantener los equipos periféricos (central telefónica, copiadoras, impresoras, hand punch, cámaras de video).• Entregar reportes varios solicitados por jefe inmediato.• Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional. <p>3. <u>PERFIL</u></p> <p>Perfil Duro</p> <p><u>Formación Académica</u></p> <p>Mínimo tecnología en computación e informática</p> <p><u>Experiencia Previa</u></p> <p>2 – 4 años en puestos similares</p> <p><u>Características Generales</u></p> <p>Sexo: Indistinto</p> <p>Edad: 24 a 35 años</p>								
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 33%; border-right: 1px solid black; padding: 2px;">Elaborado por: Desarrollo Organizacional</td><td style="width: 33%; border-right: 1px solid black; padding: 2px;">Revisado por: Miquel Luzuriaga</td><td style="width: 33%; padding: 2px;">Aprobado por: Cristhian Moreno</td></tr><tr><td style="border-right: 1px solid black; padding: 2px;">Fecha: 04/04/2014</td><td style="border-right: 1px solid black; padding: 2px;">Fecha: 04/04/2014</td><td style="padding: 2px;">Fecha: 04/04/2014</td></tr></table>			Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Miquel Luzuriaga	Aprobado por: Cristhian Moreno	Fecha: 04/04/2014	Fecha: 04/04/2014	Fecha: 04/04/2014
Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Miquel Luzuriaga	Aprobado por: Cristhian Moreno						
Fecha: 04/04/2014	Fecha: 04/04/2014	Fecha: 04/04/2014						

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 3 de 6

Perfil Suave

Competencias Organizacionales

	Nivel	Tipo
Orientación a Resultados		
Trabajo en Equipo		
Comunicación		
Integración de Valores		
Innovación y Creatividad		
Orientación al Servicio		
Desarrollo de Personas		

Competencias Técnico Funcionales

Técnico Funcionales	Nivel	Tipo
Estadísticas		

Perfil de Personalidad (16PF)


	Nivel
Autocontrol	
Extraversión	
Afabilidad	
Meticulosidad	
Receptividad	

4. VALORACIÓN DEL CARGO

Factores de Valoración	Valoración	Puntos
Educación Formal y Experiencia Necesaria		
Responsabilidad		
Complejidad de las Tareas y Dirección		
Responsabilidad Comercial		
Condiciones de Trabajo / Riesgo Físico		
Total Valoración		

Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 04/04/2014	Revisado por: Miguel Luzuriaga Fecha: 04/04/2014	Aprobado por: Cristhian Moreno Fecha: 04/04/2014
---	---	---

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 4 de 6


5. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Abreviatura	Significado	Descripción
TR = 1	Trivial	Muy Bajo
TO = 2	Tolerable	Bajo
MO = 3	Moderado	Medio
IMP = 4	Importante	Alto
INT = 5	Intolerable	Muy Alto

RIESGO	CODIGO	FACTORES DE RIESGO ENCONTRADOS	TR	TO	MO	IMP	INT
SEGURIDAD	SEG-01	Caída al mismo nivel					
	SEG-02	Caída a distinto nivel					
	SEG-03	Caída de objetos por desplome o derrumbamiento					
	SEG-04	Caída de objetos en manipulación					
	SEG-05	Caída de objetos desprendidos					
	SEG-06	Pisadas sobre objetos					
	SEG-07	Choque contra objetos inmóviles					
	SEG-08	Golpe con elementos móviles de máquinas o instalaciones.					
	SEG-09	Golpes y cortes por objetos ó herramientas					
	SEG-10	Proyección de fragmentos o partículas					
	SEG-11	Atrapamiento por o entre objetos					
	SEG-12	Atrapamiento por vuelvo de máquinas o vehículos					
	SEG-13	Sobreesfuerzo físico					
	SEG-14	Temperaturas ambientales extremas					
	SEG-15	Contacto térmico por calor					
	SEG-16	Contacto térmico por frío					
	SEG-17	Contactos eléctricos directos por alta tensión					
	SEG-18	Contactos eléctricos directos por baja tensión					
	SEG-19	Contactos eléctricos indirectos por alta tensión					
	SEG-20	Contactos eléctricos indirectos por baja tensión					
	SEG-21	Explosiones					
	SEG-22	Incendios					
	SEG-23	Accidente In-Itinere					
	SEG-24	Accidente por misión de servicios					
	SEG-25	Accidente por comisión de servicios					
	SEG-26	Atropellos o golpes con vehículos					
	SEG-27	Ventilación insuficiente					
	SEG-28	Sustancias nocivas o tóxicas					
	SEG-29	Sustancias caústicas y/o corrosivas					
	SEG-30	Contaminantes químicos no corrosivos					

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Miquel Luzuriaga	Aprobado por: Cristhian Moreno
Fecha: 04/04/2014	Fecha: 04/04/2014	Fecha: 04/04/2014

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	PROFESIOGRAFÍA DE CARGO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Copia Controlada N°: 1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Fecha: 22/05/2014</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Página 5 de 6</td> </tr> </table>	Copia Controlada N°: 1	Fecha: 22/05/2014	Página 5 de 6
Copia Controlada N°: 1					
Fecha: 22/05/2014					
Página 5 de 6					

HIGIÉNICOS	HIG-01	Vapores					
	HIG-02	Gases					
	HIG-03	Polvo					
	HIG-04	Fibras					
	HIG-05	Nieblas					
	HIG-06	Humo					
	HIG-07	Biológicos					
	HIG-08	Ruido					
	HIG-09	Vibraciones mano-brazo					
	HIG-10	Vibraciones cuerpo completo					
	HIG-11	Estrés térmico por frío					
	HIG-12	Estrés térmico por calor					
	HIG-13	Radiación ionizante					
	HIG-14	Radiación No Ionizante					
	HIG-15	Iluminación Excesiva					
	HIG-16	Iluminación insuficiente					
ERGONOMÍCOS	ERG-01	Movimientos Repetitivos					
	ERG-02	Levantamiento de cargas					
	ERG-03	Transporte de cargas					
	ERG-04	Empuje y arrastre de cargas					
	ERG-05	Posturas forzadas					
	ERG-06	Aplicación de fuerza					
	ERG-07	Fatiga visual					
	ERG-08	Confort térmico					
	ERG-09	Confort lumínico					
	ERG-10	Confort acústico					
	ERG-11	Vibraciones					
PSICOSOCIALES	PSI-01	Contenido					
	PSI-02	Monotonía					
	PSI-03	Rol					
	PSI-04	Autonomía					
	PSI-05	Comunicaciones					
	PSI-06	Relaciones					
	PSI-07	Tiempo de trabajo					
	PSI-08	Minuciosidad de la tarea					
	PSI-09	Sobrecarga mental					
	PSI-10	Trabajo a presión					
	PSI-11	Desarraigo familiar					
	PSI-12	Insatisfacción laboral					
	PSI-13	Supervisión y participación					
	PSI-14	Inestabilidad en el empleo					
	PSI-15	Trabajo nocturno					
	PSI-16	Turnos rotativos					

Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 04/04/2014	Revisado por: Miquel Luzuriaga Fecha: 04/04/2014	Aprobado por: Crísthlan Moreno Fecha: 04/04/2014
---	---	---

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 1 de 7

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO: Jefe de Producto

CODIGO DEL CARGO:

DEPARTAMENTO: Ventas

**SUPERVISADO
FUNCIONALMENTE POR:** Gerencia Comercial

**SUPERVISA
FUNCIONALMENTE A:** N/A

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN

Responsable de planificar y ejecutar actividades de mercadeo para las categorías de productos asignados (telas, hilos, cobijas), velando por el correcto desarrollo comercial de cada uno de ellos.

2.2 ORGANIGRAMA

Gerente Comercial


Jefe de Producto

2.3 DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Realizar plan de marketing (estrategias para mejorar ventas)
- Definir portafolio de producto determinando productos rentables y no rentables para la compañía.

Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 22/05/2014	Revisado por: Gerente Comercial Fecha: 22/05/2014	Aprobado por: Crisithlan Moreno Fecha: 22/05/2014
---	--	--

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 2 de 7

- Realizar análisis de precios con la competencia para determinar competitividad de los productos de la compañía.
- Impulsar ventas hacia el consumidor final a través de exhibiciones especiales en puntos de venta.
- Incrementar la oferta a través del desarrollo de nuevos productos acorde a las tendencias del mercado.
- Realizar presentaciones sobre las marcas a clientes y vendedores.
- Desarrollar empaques para mejorar presentación del los productos.
- Investigar a la competencia.
- Impulsar la venta impulsando a los distribuidores con sus clientes.
- Posicionar marca en el mercado.
- Organizar presentación de los productos de la empresa en ferias textiles locales e internacionales.
- Desarrollar nuevos diseños (colecciones) para incrementar ventas.
- Investigar el mercado para desarrollar productos acorde a gustos y necesidades del consumidor.
- Desarrollar publicidad (catálogos, mostrarios, página web, social media).
- Entregar reportes varios solicitados por jefe inmediato.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

3. PERFIL


Perfil Duro

Formación Académica

Mínimo 4to. Nivel de marketing/comercial/MBA

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Gerente Comercial	Aprobado por: Cristhian Moreno
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1 <hr/> Fecha: 22/05/2014 <hr/> Página 4 de 7
---	--	--

Perfil Suave

Competencias Organizacionales

	Nivel	Tipo
Orientación a Resultados		
Trabajo en Equipo		
Comunicación		
Integración de Valores		
Innovación y Creatividad		
Orientación al Servicio		
Desarrollo de Personas		

Competencias Técnico Funcionales

Técnico Funcionales	Nivel	Tipo
Estadísticas		

Perfil de Personalidad (16PF)


	Nivel
Autocontrol	
Extraversión	
Afabilidad	
Meticulosidad	
Receptividad	

4. VALORACIÓN DEL CARGO

Factores de Valoración	Valoración	Puntos
Educación Formal y Experiencia Necesaria		
Responsabilidad		
Complejidad de las Tareas y Dirección		
Responsabilidad Comercial		
Condiciones de Trabajo / Riesgo Físico		
Total Valoración		

Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 22/05/2014	Revisado por: Gerente Comercial Fecha: 22/05/2014	Aprobado por: Cristhian Moreno Fecha: 22/05/2014
---	--	---

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 5 de 7


5. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Abreviatura	Significado	Descripción
TR = 1	Trivial	Muy Bajo
TO = 2	Tolerable	Bajo
MO = 3	Moderado	Medio
IMP = 4	Importante	Alto
INT = 5	Intolerable	Muy Alto

RIESGO	CODIGO	FACTORES DE RIESGO ENCONTRADOS	TR	TO	MO	IMP	INT
SEGURIDAD	SEG-01	Caída al mismo nivel					
	SEG-02	Caída a distinto nivel					
	SEG-03	Caída de objetos por desplome o derrumbamiento					
	SEG-04	Caída de objetos en manipulación					
	SEG-05	Caída de objetos desprendidos					
	SEG-06	Pisadas sobre objetos					
	SEG-07	Choque contra objetos inmóviles					
	SEG-08	Golpe con elementos móviles de máquinas o instalaciones.					
	SEG-09	Golpes y cortes por objetos o herramientas					
	SEG-10	Proyección de fragmentos o partículas					
	SEG-11	Atrapamiento por o entre objetos					
	SEG-12	Atrapamiento por vuelco de máquinas o vehículos					
	SEG-13	Sobreesfuerzo físico					
	SEG-14	Temperaturas ambientales extremas					
	SEG-15	Contacto térmico por calor					
	SEG-16	Contacto térmico por frío					
	SEG-17	Contactos eléctricos directos por alta tensión					
	SEG-18	Contactos eléctricos directos por baja tensión					
	SEG-19	Contactos eléctricos indirectos por alta tensión					
	SEG-20	Contactos eléctricos indirectos por baja tensión					
	SEG-21	Explosiones					
	SEG-22	Incendios					
	SEG-23	Accidente In-Itinere					
	SEG-24	Accidente por misión de servicios					
	SEG-25	Accidente por comisión de servicios					
	SEG-26	Atropellos o golpes con vehículos					
	SEG-27	Ventilación insuficiente					
	SEG-28	Sustancias nocivas o tóxicas					
	SEG-29	Sustancias caústicas y/o corrosivas					
	SEG-30	Contaminantes químicos no corrosivos					

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Gerente Comercial	Aprobado por: Crísthian Moreno
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014


**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1 Fecha: 22/05/2014 Página 6 de 7
---	--	--

HIGIÉNICOS	HIG-01	Vapores					
	HIG-02	Gases					
	HIG-03	Polvo					
	HIG-04	Fibras					
	HIG-05	Nieblas					
	HIG-06	Humo					
	HIG-07	Biológicos					
	HIG-08	Ruido					
	HIG-09	Vibraciones mano-brazo					
	HIG-10	Vibraciones cuerpo completo					
	HIG-11	Estrés térmico por frío					
	HIG-12	Estrés térmico por calor					
	HIG-13	Radiación Ionizante					
	HIG-14	Radiación No Ionizante					
	HIG-15	Iluminación Excesiva					
	HIG-16	Iluminación insuficiente					
ERGONÓMICOS	ERG-01	Movimientos Repetitivos					
	ERG-02	Levantamiento de cargas					
	ERG-03	Transporte de cargas					
	ERG-04	Empuje y arrastre de cargas					
	ERG-05	Posturas forzadas					
	ERG-06	Aplicación de fuerza					
	ERG-07	Fatiga visual					
	ERG-08	Confort térmico					
	ERG-09	Confort lumínico					
	ERG-10	Confort acústico					
	ERG-11	Vibraciones					
PSICOSOCIALES	PSI-01	Contenido					
	PSI-02	Monotonía					
	PSI-03	Rol					
	PSI-04	Autonomía					
	PSI-05	Comunicaciones					
	PSI-06	Relaciones					
	PSI-07	Tiempo de trabajo					
	PSI-08	Minuciosidad de la tarea					
	PSI-09	Sobrecarga mental					
	PSI-10	Trabajo a presión					
	PSI-11	Desarraigo familiar					
	PSI-12	Insatisfacción laboral					
	PSI-13	Supervisión y participación					
	PSI-14	Inestabilidad en el empleo					
	PSI-15	Trabajo nocturno					
PSI-16	Turnos rotativos						

Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 22/05/2014	Revisado por: Gerente Comercial Fecha: 22/05/2014	Aprobado por: Cristhian Moreno Fecha: 22/05/2014
---	--	---

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 1 de 6

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO: Asistente de Marketing

CODIGO DEL CARGO:

DEPARTAMENTO: Ventas

**SUPERVISADO
FUNCIONALMENTE POR:** Gerente de Ventas

**SUPERVISA
FUNCIONALMENTE A:** N/A

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN

Responsable de apoyar a las ventas mediante la ejecución de estrategias claras y efectivas de marketing y ventas para incrementar la participación del mercado dentro y fuera del país satisfaciendo las necesidades de los clientes.

2.2 ORGANIGRAMA

Gerente de Ventas


Asistente de
Marketing y
Ventas

2.3 DESCRIPCIÓN FUNCIONAL


- Realizar investigación de mercado para desarrollar perfiles demográficos, socioeconómicos y psicosocial del conjunto de clientes.

Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 22/05/2014	Revisado por: Gerente Comercial Fecha: 22/05/2014	Aprobado por: Cristhian Moreno Fecha: 22/05/2014
---	--	---

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="padding: 2px;">Copia Controlada N°: 1</td></tr><tr><td style="padding: 2px;">Fecha: 22/05/2014</td></tr><tr><td style="padding: 2px;">Página 2 de 6</td></tr></table>	Copia Controlada N°: 1	Fecha: 22/05/2014	Página 2 de 6			
Copia Controlada N°: 1								
Fecha: 22/05/2014								
Página 2 de 6								
<ul style="list-style-type: none">• Hacer seguimiento de la evolución de mercado, producto, precio y competencia para la toma de decisiones.• Coordinar campañas de publicidad y promoción.• Analizar las preferencias de los consumidores para satisfacer sus necesidades.• Identificar los segmentos existentes en el mercado.• Comprender a los competidores y sus productos.• Desarrollar nuevos productos.• Establecer mecanismos de control del entorno para detectar amenazas y oportunidades.• Comprender las fortalezas y debilidades de la compañía.• Establecer sistemas de retroalimentación (sistemas de información para la gerencia) para ayudar a determinar los cambios necesarios para optimizar los procesos de mercadeo y generación de productos medios y terminales.• Entregar reportes varios solicitados por jefe inmediato.• Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional. <p>3. <u>PERFIL</u></p> <p>Perfil Duro</p> <p><u>Formación Académica</u></p> <p>Mínimo .</p> <p><u>Experiencia Previa</u></p> <p>2 – 4 años en cargos similares</p> <p><u>Características Generales</u></p> <p>Sexo: Indistinto</p> <p>Edad: 26 a 35 años</p>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 33%; padding: 5px;">Elaborado por: Desarrollo Organizacional</td><td style="width: 33%; padding: 5px;">Revisado por: Gerente Comercial</td><td style="width: 33%; padding: 5px;">Aprobado por: Crithlan Moreno</td></tr><tr><td style="padding: 5px;">Fecha: 22/05/2014</td><td style="padding: 5px;">Fecha: 22/05/2014</td><td style="padding: 5px;">Fecha: 22/05/2014</td></tr></table>			Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Gerente Comercial	Aprobado por: Crithlan Moreno	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014
Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Gerente Comercial	Aprobado por: Crithlan Moreno						
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014						

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 3 de 6

Perfil Suave

Competencias Organizacionales

	Nivel	Tipo
Orientación a Resultados		
Trabajo en Equipo		
Comunicación		
Integración de Valores		
Innovación y Creatividad		
Orientación al Servicio		
Desarrollo de Personas		

Competencias Técnico Funcionales

Técnico Funcionales	Nivel	Tipo
Estadísticas		

Perfil de Personalidad (16PF)


	Nivel
Autocontrol	
Extraversión	
Afabilidad	
Meticulosidad	
Receptividad	

4. VALORACIÓN DEL CARGO

Factores de Valoración	Valoración	Puntos
Educación Formal y Experiencia Necesaria		
Responsabilidad		
Complejidad de las Tareas y Dirección		
Responsabilidad Comercial		
Condiciones de Trabajo / Riesgo Físico		
Total Valoración		

Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 22/05/2014	Revisado por: Gerente Comercial Fecha: 22/05/2014	Aprobado por: Cristhian Moreno Fecha: 22/05/2014
---	--	---

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 4 de 6


5. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Abreviatura	Significado	Descripción
TR = 1	Trivial	Muy Bajo
TO = 2	Tolerable	Bajo
MO = 3	Moderado	Medio
IMP = 4	Importante	Alto
INT = 5	Intolerable	Muy Alto

RIESGO	CODIGO	FACTORES DE RIESGO ENCONTRADOS	TR	TO	MO	IMP	INT
SEGURIDAD	SEG-01	Caída al mismo nivel					
	SEG-02	Caída a distinto nivel					
	SEG-03	Caída de objetos por desplome o derrumbamiento					
	SEG-04	Caída de objetos en manipulación					
	SEG-05	Caída de objetos desprendidos					
	SEG-06	Pisadas sobre objetos					
	SEG-07	Choque contra objetos inmóviles					
	SEG-08	Golpe con elementos móviles de máquinas o instalaciones.					
	SEG-09	Golpes y cortes por objetos ó herramientas					
	SEG-10	Proyección de fragmentos o partículas					
	SEG-11	Atrapamiento por o entre objetos					
	SEG-12	Atrapamiento por vuelvo de máquinas o vehículos					
	SEG-13	Sobreesfuerzo físico					
	SEG-14	Temperaturas ambientales extremas					
	SEG-15	Contacto térmico por calor					
	SEG-16	Contacto térmico por frío					
	SEG-17	Contactos eléctricos directos por alta tensión					
	SEG-18	Contactos eléctricos directos por baja tensión					
	SEG-19	Contactos eléctricos indirectos por alta tensión					
	SEG-20	Contactos eléctricos indirectos por baja tensión					
	SEG-21	Explosiones					
	SEG-22	Incendios					
	SEG-23	Accidente In-Itinere					
	SEG-24	Accidente por misión de servicios					
	SEG-25	Accidente por comisión de servicios					
	SEG-26	Atropellos o golpes con vehículos					
	SEG-27	Ventilación insuficiente					
	SEG-28	Sustancias nocivas o tóxicas					
	SEG-29	Sustancias cáusticas y/o corrosivas					

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Gerente Comercial	Aprobado por: Cristhian Moreno
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014


**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1 Fecha: 22/05/2014 Página 5 de 6
---	--	--

	SEG-30	Contaminantes químicos no corrosivos					
HIGIÉNICOS	HIG-01	Vapores					
	HIG-02	Gases					
	HIG-03	Polvo					
	HIG-04	Fibras					
	HIG-05	Nieblas					
	HIG-06	Humo					
	HIG-07	Biológicos					
	HIG-08	Ruido					
	HIG-09	Vibraciones mano-brazo					
	HIG-10	Vibraciones cuerpo completo					
	HIG-11	Estrés térmico por frío					
	HIG-12	Estrés térmico por calor					
	HIG-13	Radiación Ionizante					
	HIG-14	Radiación No Ionizante					
	HIG-15	Iluminación Excesiva					
	ERGONÓMICOS	HIG-16	Iluminación insuficiente				
ERG-01		Movimientos Repetitivos					
ERG-02		Levantamiento de cargas					
ERG-03		Transporte de cargas					
ERG-04		Empuje y arrastre de cargas					
ERG-05		Posturas forzadas					
ERG-06		Aplicación de fuerza					
ERG-07		Fatiga visual					
ERG-08		Confort térmico					
ERG-09		Confort lumínico					
ERG-10		Confort acústico					
PSICOSOCIALES	ERG-11	Vibraciones					
	PSI-01	Contenido					
	PSI-02	Monotonía					
	PSI-03	Rol					
	PSI-04	Autonomía					
	PSI-05	Comunicaciones					
	PSI-06	Relaciones					
	PSI-07	Tiempo de trabajo					
	PSI-08	Minuciosidad de la tarea					
	PSI-09	Sobrecarga mental					
	PSI-10	Trabajo a presión					
	PSI-11	Desarraigo familiar					
	PSI-12	Insatisfacción laboral					
	PSI-13	Supervisión y participación					
	PSI-14	Inestabilidad en el empleo					
	PSI-15	Trabajo nocturno					
	PSI-16	Turnos rotativos					

Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 22/05/2014	Revisado por: Gerente Comercial Fecha: 22/05/2014	Aprobado por: Cristhian Moreno Fecha: 22/05/2014
---	--	---


**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 6 de 6

6.- NORMAS DE SEGURIDAD

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Gerente Comercial	Aprobado por: Cristhian Moreno
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 1 de 6

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO: Vendedor

CODIGO DEL CARGO:

DEPARTAMENTO: Ventas

**SUPERVISADO
FUNCIONALMENTE POR:** Gerente Comercial

**SUPERVISA
FUNCIONALMENTE A:** N/A

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN

Responsable de cumplir los presupuestos de ventas para la zona, producto y clientes, comercializando los productos que produce la empresa. Captar y retener al cliente.

2.2 ORGANIGRAMA

Gerente Comercial

|


Vendedor

2.3 DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Conocer los productos y actividades de la empresa.
- Programar agenda de atención al cliente.
- Comercializar los productos (hilos, telas, cobijas) que fabrica la empresa.
- Asesorar y satisfacer necesidades de los clientes.

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Gerente Comercial	Aprobado por: Cristhian Moreno
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 2 de 6

- Revisar inventarios y producción.
- Tomar pedidos de los clientes, verificar cuentas del cliente con cartera y comunicar a producción.
- Realizar seguimiento de pedidos de los clientes con producción.
- Hacer seguimiento post venta.
- Atender reclamos y observaciones de los clientes
- Recuperar cartera.
- Investigar y abrir nuevos mercados.
- Visitar clientes potenciales.
- Entregar reportes varios solicitados por jefe inmediato.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

3. PERFIL

Perfil Duro

Formación Académica

Mínimo 2 años de Estudios Superiores.

Experiencia Previa

2 – 4 años en cargos similares


Características Generales

Sexo: Indistinto

Edad: 25 a 40 años

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Gerente Comercial	Aprobado por: Crithian Moreno
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 3 de 6

Perfil Suave

Competencias Organizacionales

	Nivel	Tipo
Orientación a Resultados		
Trabajo en Equipo		
Comunicación		
Integración de Valores		
Innovación y Creatividad		
Orientación al Servicio		
Desarrollo de Personas		

Competencias Técnico Funcionales

Técnico Funcionales	Nivel	Tipo
Estadísticas		

Perfil de Personalidad (16PF)


	Nivel
Autocontrol	
Extraversión	
Afabilidad	
Meticulosidad	
Receptividad	

4. VALORACIÓN DEL CARGO

Factores de Valoración	Valoración	Puntos
Educación Formal y Experiencia Necesaria		
Responsabilidad		
Complejidad de las Tareas y Dirección		
Responsabilidad Comercial		
Condiciones de Trabajo / Riesgo Físico		
Total Valoración		

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Gerente Comercial	Aprobado por: Crithlian Moreno
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	Copia Controlada N°: 1
		Fecha: 22/05/2014
		Página 4 de 6


5. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Abreviatura	Significado	Descripción
TR = 1	Trivial	Muy Bajo
TO = 2	Tolerable	Bajo
MO = 3	Moderado	Medio
IMP = 4	Importante	Alto
INT = 5	Intolerable	Muy Alto

RIESGO	CODIGO	FACTORES DE RIESGO ENCONTRADOS	TR	TO	MO	IMP	INT
SEGURIDAD	SEG-01	Caída al mismo nivel					
	SEG-02	Caída a distinto nivel					
	SEG-03	Caída de objetos por desplome o derrumbamiento					
	SEG-04	Caída de objetos en manipulación					
	SEG-05	Caída de objetos desprendidos					
	SEG-06	Pisadas sobre objetos					
	SEG-07	Choque contra objetos inmóviles					
	SEG-08	Golpe con elementos móviles de máquinas o instalaciones.					
	SEG-09	Golpes y cortes por objetos o herramientas					
	SEG-10	Proyección de fragmentos o partículas					
	SEG-11	Atrapamiento por o entre objetos					
	SEG-12	Atrapamiento por vuelco de máquinas o vehículos					
	SEG-13	Sobreesfuerzo físico					
	SEG-14	Temperaturas ambientales extremas					
	SEG-15	Contacto térmico por calor					
	SEG-16	Contacto térmico por frío					
	SEG-17	Contactos eléctricos directos por alta tensión					
	SEG-18	Contactos eléctricos directos por baja tensión					
	SEG-19	Contactos eléctricos indirectos por alta tensión					
	SEG-20	Contactos eléctricos indirectos por baja tensión					
	SEG-21	Explosiones					
	SEG-22	Incendios					
	SEG-23	Accidente In-Itínere					
	SEG-24	Accidente por misión de servicios					
	SEG-25	Accidente por comisión de servicios					
	SEG-26	Atropellos o golpes con vehículos					
	SEG-27	Ventilación insuficiente					
	SEG-28	Sustancias nocivas o tóxicas					
	SEG-29	Sustancias caústicas y/o corrosivas					
	SEG-30	Contaminantes químicos no corrosivos					

Elaborado por: Desarrollo Organizacional	Revisado por: Gerente Comercial	Aprobado por: Cristhian Moreno
Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014	Fecha: 22/05/2014


**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Copia Controlada N°: 1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Fecha: 22/05/2014</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Página 5 de 6</td> </tr> </table>	Copia Controlada N°: 1	Fecha: 22/05/2014	Página 5 de 6
Copia Controlada N°: 1					
Fecha: 22/05/2014					
Página 5 de 6					

HIGIÉNICOS	HIG-01	Vapores					
	HIG-02	Gases					
	HIG-03	Polvo					
	HIG-04	Fibras					
	HIG-05	Nieblas					
	HIG-06	Humo					
	HIG-07	Biológicos					
	HIG-08	Ruido					
	HIG-09	Vibraciones mano-brazo					
	HIG-10	Vibraciones cuerpo completo					
	HIG-11	Estrés térmico por frío					
	HIG-12	Estrés térmico por calor					
	HIG-13	Radiación Ionizante					
	HIG-14	Radiación No Ionizante					
	HIG-15	Iluminación Excesiva					
	ERGONOMÍCOS	HIG-16	Iluminación insuficiente				
ERG-01		Movimientos Repetitivos					
ERG-02		Levantamiento de cargas					
ERG-03		Transporte de cargas					
ERG-04		Empuje y arrastre de cargas					
ERG-05		Posturas forzadas					
ERG-06		Aplicación de fuerza					
ERG-07		Fatiga visual					
ERG-08		Confort térmico					
ERG-09		Confort lumínico					
ERG-10		Confort acústico					
PSICOSOCIALES	ERG-11	Vibraciones					
	PSI-01	Contenido					
	PSI-02	Monotonía					
	PSI-03	Rol					
	PSI-04	Autonomía					
	PSI-05	Comunicaciones					
	PSI-06	Relaciones					
	PSI-07	Tiempo de trabajo					
	PSI-08	Minuciosidad de la tarea					
	PSI-09	Sobrecarga mental					
	PSI-10	Trabajo a presión					
	PSI-11	Desarraigo familiar					
	PSI-12	Insatisfacción laboral					
	PSI-13	Supervisión y participación					
	PSI-14	Inestabilidad en el empleo					
	PSI-15	Trabajo nocturno					
PSI-16	Turnos rotativos						

Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 22/05/2014	Revisado por: Gerente Comercial Fecha: 22/05/2014	Aprobado por: Cristhian Moreno Fecha: 22/05/2014
---	--	---

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SERVICE DESK,
ALINEADO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, APLICADO A LA EMPRESA
DELLTEX INDUSTRIAL S.A.**

	DOCUMENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGOS Y PERFILES	<div style="border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 2px;">Copia Controlada N°: 1</div> <div style="border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 2px;">Fecha: 22/05/2014</div> <div style="padding-bottom: 2px;">Página 6 de 6</div>
6.- NORMAS DE SEGURIDAD		
Elaborado por: Desarrollo Organizacional Fecha: 22/05/2014	Revisado por: Gerente Comercial Fecha: 22/05/2014	Aprobado por: Cristhian Moreno Fecha: 22/05/2014